La visibilité de la Bibliothèque cantonale jurassienne :

Réflexion autour de la signalisation et de la documentation d'usage



Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Clélie RIAT

Conseillère au travail de Bachelor :

Ariane Rezzonico, Chargée d'enseignement HES

Carouge, 16 juillet 2012

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste HES en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Carouge, le 16 juillet 2012

Clélie Riat

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au bon déroulement de ce travail, plus particulièrement à ma mandante Géraldine Rérat-Oeuvray pour sa présence, ses conseils et son soutien.

Merci à Cédric Pauli pour avoir accepté d'être mon juré et à Ariane Rezzonico pour sa disponibilité.

Je remercie également les personnes qui m'ont reçue et qui m'ont accordé leur temps et partagé leur expérience.

Enfin, un merci général à la volée ID 2009-2012, sans qui rien n'aurait été pareil et plus spécialement à ma binôme pour les petits-déjeuners.

Résumé

Ce travail a vu le jour car la Bibliothèque cantonale jurassienne manque de visibilité auprès du public.

Il se développe autour de trois axes principaux : la signalisation (physique et virtuelle) la documentation d'usage distribuée aux lecteurs et des propositions de réalisations.

La partie sur la signalisation traite des indications que l'on peut trouver dans les villes ou sur les bâtiments. Des visites de villes et de bibliothèques, des rencontres de bibliothécaires ainsi que des lectures de textes ont été utilisés afin de rédiger cette section. Une partie du chapitre est consacrée aux possibilités que donnent les réseaux d'être plus visible.

Ensuite, une description des différents documents qu'une bibliothèque peut produire pour son public est présentée. Chaque type de document est suivi de recommandations de formulation et de contenu.

Le but du travail étant d'améliorer la visibilité de la Bibliothèque cantonale jurassienne, celui-ci se termine avec une liste de propositions réalisables.

Table des matières

Liste des Tableaux

Liste des Figures

Liste des abréviations

ArCJ	Archives cantonales jurassiennes
BBF	Bulletin des Bibliothèques de France
BiCJ	Bibliothèque cantonale jurassienne
CAUE	Conseil en Architecture Urbanisme et Environnement
CST	Service des constructions de la République et Canton du Jura
DAC	Département des Affaires culturelles
ENSSIB	Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
FB	Facebook
HEG	Haute Ecole de Gestion
Inno	Grands Magasins Innovation Porrentruy
OCC	Office de la culture de la République et Canton du Jura
RERO	Réseau Romand

Introduction

Le présent travail est parti de la constatation suivante : la Bibliothèque cantonale jurassienne (BiCJ) manque de visibilité et reste méconnue des citoyens.

C'est pourquoi, j'ai été mandatée par la BiCJ pour mener une réflexion, afin de donner des pistes d'amélioration. Le sujet étant vaste et rarement traité auparavant, il faut prendre les idées que je présente en fin de travail, comme des points de départ pour développer des projets bien plus importants. J'insiste sur le fait que ce ne sont que des pistes, et qu'il serait dommage de ne pas pousser plus loin la réflexion, car, avec de l'imagination, les créations visant à améliorer la visibilité des bibliothèques sont sans limite.

Plusieurs aspects sont traités dans les pages suivantes, à commencer par la signalisation physique, dans la ville et sur le bâtiment-même abritant la bibliothèque. Il a fallu prendre en compte les spécificités de la BiCJ, principalement le fait qu'elle se trouve dans un édifice ancien, auquel on ne peut toucher, ainsi que son entrée peu visible, située dans la cour intérieure dudit édifice.

Ensuite, la réflexion s'élargit à la signalisation virtuelle[1].

Il ne faut pas oublier que les documents produits et distribués par les bibliothèques contribuent à véhiculer son image et la rendent plus visible. La deuxième partie du travail s'intéresse donc à toutes ces publications émanant des bibliothèques

Pour terminer, je présente des propositions pouvant être réalisées pour améliorer la signalisation et la visibilité de la BiCJ.

[1] Selon le Grand Robert [en ligne] (consulté le 12 juillet 2012), *virtuel* s'oppose à *effectif*, *formel*, *réel*.

1. Méthodologie

1.1 *Méthodologie générale*

Bien que j'aie rédigé les parties concernant les différents sujets l'une après l'autre, j'ai tout de même réalisé la récolte de toutes les informations simultanément.

A l'aide des bases de données, moteurs de recherche et sites de professionnels (Factiva, LexisNexis, LISA, LISTA, Francis, BBF, Argus, RERO), j'ai recherché des livres et des articles sur les sujets de mon travail. Toutes les références ne m'ont pas été utiles.

La visibilité et la signalisation (des bibliothèques), qui sont le thème principal du travail, sont également des termes quelques peu abstraits et ambigus. Il m'a donc été difficile de trouver beaucoup de mots-clés pour mes recherches ainsi que de les traduire en anglais ou dans d'autres langues.

Est-ce dû à cela que j'aie trouvé particulièrement peu de textes ?

Je ne le pense pas, car, après demande au service de questions/réponses de l'ENSSIB, eux non plus ne m'ont pas retourné beaucoup de documents, et aucun ne correspondait à ce que je recherchais.

Pour la suite du travail, *les réseaux sociaux* et *la documentation d'usage*, j'ai heureusement trouvé beaucoup plus facilement des textes de bases. Ceci m'a permis, en quelque sorte, de « rattraper le temps perdu » lors des recherches et de la rédaction sur la signalisation.

1.2 *Signalisation*

L'une des premières étapes de mon travail a été de prendre contact avec d'autres bibliothèques afin de me renseigner sur leur signalisation. Puisqu'il existe énormément de bibliothèques, afin de faciliter ma sélection, j'ai choisi de n'écrire qu'aux bibliothèques cantonales de Suisse (qui sont proches de la BiCJ tant géographiquement que dans leur mission). Toutes ne m'ont pas répondu.

Ensuite, afin de m'inspirer et toujours dans l'optique de voir ce qui se fait ailleurs, j'ai visité plusieurs villes (et bibliothèques) en ayant l'œil particulièrement ouvert sur toutes les indications et signalisations et non uniquement celles destinées à la culture et aux bibliothèques. Je regardais également les plans de ville, pour voir ce qui y était indiqué, quel genre et combien d'institutions, etc.

Sauf mention de la source, les photographies publiées dans ce travail ont été prises par mes soins.

Dans un même temps, je me suis rendue à Porrentruy pour y questionner les passants sur l'emplacement de la BiCJ. J'ai ainsi pu chiffrer la connaissance ou méconnaissance de l'établissement et créer des graphiques illustrant ces chiffres.

J'ai eu l'occasion de rencontrer des professionnels qui m'ont fait part de leurs expériences dans le domaine, notamment Madame Valérie Bressoud-Guérin de la Médiathèque Valais à Saint-Maurice, Monsieur Gerhard Matter de la *Kantonsbibliothek* Baselland à Liestal, Madame Nathalie Fleury du Musée jurassien d'art et d'histoire à Delémont et Monsieur Antoine Voisard, architecte et président de la section jurassienne de Patrimoine suisse.

Le 2 mai, avec l'aide de deux civilistes, j'ai réalisé un essai d'écriture sur les fenêtres de la BiCJ.

Le 24 mai a eu lieu à Porrentruy une rencontre avec les différents acteurs impliqués dans un éventuel projet de signalisation de la BiCJ. Je leur ai exposé mes propositions et ai pris connaissance de leurs remarques.

1.3 Réseau sociaux

Dans mon courriel aux bibliothèques cantonales, une question concernait leur présence sur les réseaux sociaux. La question a également été abordée avec les bibliothécaires que j'ai rencontrés.

J'ai pris rendez-vous avec Madame Karine Pasquier, spécialiste des réseaux sociaux à la HEG, qui m'a transmis bon nombre de documents utiles[2].

D'entente avec Madame Géraldine Rérat-Oeuvray, j'ai décidé à ne traiter en particulier que le réseau social Facebook. J'avais dans un premier temps choisi de parler également de Twitter, mais je me suis rendue compte qu'il n'était pas le meilleur outil de communication pour une bibliothèque, puisqu'il ne permet pas l'interaction avec les usagers.

> *« A la différence des sites de réseaux sociaux connus, l'utilisation du micro-blogging sur Twitter est à* ***sens unique****. Votre messagerie instantanée* ***ne sera pas suivie d'un commentaire*** *sous forme de « fil de discussion »,* ***ni d'une réponse*** *comme vous seriez susceptible d'en recevoir pour un mail classique.*

[2] Voir annexes

Pour résumer, Twitter est donc ***un site pour informer*** *par Internet ou par SMS, depuis votre mobile, les interlocuteurs qui auront pris soin de se connecter à vous, avec la possibilité de refuser cette connexion. » (Real del Sarte, 2010 : 384)*

Le site-même de Facebook a été consulté pour l'exploration de pages de bibliothèques et pour obtenir des informations générales.

1.4 Documentation d'usage

J'ai profité de mes visites de bibliothèques pour récolter les documents à disposition des usagers. Ceci m'a permis d'avoir un aperçu de ce qui se fait actuellement dans le domaine.

2. Signalisation de la Bibliothèque cantonale jurassienne

2.1 *Signalisation physique*

2.1.1 Signalisation ou signalétique ? Définitions

Beaucoup de textes, ouvrages, articles ou mémoires ont été écrits sur la signalétique en bibliothèque. Malheureusement, il m'a été plus difficile de trouver de la littérature sur la signalisation, externe qui plus est, des institutions culturelles.

Selon le *Nouveau Petit Robert (2009)*, la signalétique

> *« concerne les signaux, la signalisation. Activité sémiotique qui concerne les signaux. Ensemble des éléments d'une signalisation (dans un lieu public) ».*

La signalisation, par contre, est

> *« [L'] emploi, disposition des signaux destinés à assurer la bonne utilisation d'une voie et de la sécurité des usagers. Ensemble des signaux utilisés pour communiquer (visuels, lumineux, acoustiques). »*

Même si le mot signalisation n'est apparu qu'en 1909, bien après l'idiome signalétique, employé depuis 1832, c'est tout de même la signalisation qui englobe la signalétique. La signalétique fait partie de la signalisation, tout en étant plus ancienne.

Les deux mots ont la même étymologie, signal, du latin *signalis*.

La signalisation a donc pour but de renseigner les badauds sur l'emplacement d'un lieu, dans le cas du présent travail, la Bibliothèque cantonale jurassienne (BiCJ).

En respectant les définitions énoncées ci-dessus, nous pouvons considérer que la signalisation d'une bibliothèque au sein de la commune où elle se trouve, se recoupe avec la signalétique de la commune. C'est pourquoi certaines règles et recommandations au sujet des panneaux ou de leur emplacement pourront tout de même être utilisées.

Dans son document *Bibliothèques, mode d'emploi* le CAUE de la Vendée consacre deux pages à l'identification et à la signalétique du bâtiment. Le sous-chapitre commence de cette manière :

> *« La bibliothèque doit être facilement repérable et identifiable. Elle est donc largement signalée aux endroits stratégiques de la commune et une signalétique est présente sur le bâtiment. L'identification du lieu passe également par l'architecture du bâtiment, sa capacité à représenter sa fonction. Un jeu de*

transparence entre extérieur et intérieur peut permettre aux passants de se faire une idée de l'ambiance et du contenu de la bibliothèque. » (Bibliothèque départementale de la Vendée et CAUE de la Vendée, 2011)

Ces quelques phrases résument parfaitement les éléments principaux participant à la visibilité d'une bibliothèque dans une localité.

Selon Yolande Maury, documentaliste au lycée de Verlomme dans le XVe arrondissement de Paris,

« la signalisation relève à la fois de la communication et de la pédagogie et, en ce sens, nous lui reconnaissons un quadruple but : attirer le public, l'aider à s'approcher du document, assister l'usager dans ses choix et susciter des curiosités nouvelles. » (Maury, 1998)

2.1.2 Analyse de l'existant

2.1.2.1 La Bibliothèque cantonale jurassienne

Créée en 1982, la BiCJ est à disposition de tous les citoyens du canton et de l'extérieur. Elle assume une double mission : elle est un établissement d'étude et de culture générale et le lieu de mémoire du patrimoine intellectuel jurassien. Ouverte à tout public, la BiCJ met à disposition de ses usagers, selon les dispositions de son *Règlement*, l'ensemble de ses collections. La BiCJ se situe dans l'Hôtel des Halles, un bâtiment ancien de la vieille ville de Porrentruy.

La BiCJ partage ses locaux publics de consultation et ses horaires d'ouverture avec les Archives cantonales jurassiennes.

2.1.2.2 L'Hôtel des Halles[3]

Au milieu du XVIIe siècle, le Prince-évêque Simon-Nicolas de Montjoie envoya son architecte, Pierre-François Paris, s'inspirer de l'architecture des Lumières à Paris.

Ce dernier revint imprégné d'un style avant-gardiste, qu'il sut adapter à merveille à la ville de Porrentruy en y construisant l'Hôtel des Halles, entre 1766 et 1769. Le bâtiment, emprunt du classicisme français, crée une rupture avec le style baroque de la cité bruntrutaine. Dans un premier temps, la construction, définitivement moderne pour l'époque, choqua profondément les habitants.

L'Hôtel des Halles prit la place qu'occupaient d'anciennes halles aux grains datant du XVIe siècle. La fonction originelle de l'emplacement, la conservation de céréales et

[3] Source : Hôtel des Halles Porrentruy : restauration transformation, 1998

d'autres marchandises, fut maintenue. En outre, le bâtiment avait désormais pour mission d'offrir le gîte et le couvert aux visiteurs de passage, et plus particulièrement aux hôtes de la cour épiscopale.

Dès le XVIIIe siècle, l'Hôtel des Halles, de lieu de marché et d'hôtellerie, passa à siège de l'administration et de rassemblements politiques. Du, XVIIIe siècle à 1979, il fut occupé par des tribunaux, les polices bernoise et jurassienne, les bureaux de postes. Il reçut entre autre l'Assemblée nationale de la Rauracie, les réunions d'un cercle d'intellectuels qui créeront plus tard la Société jurassienne d'Émulation et les premiers cultes réformés de Porrentruy.

Depuis 1979, il héberge l'Office du patrimoine historique, devenu Office de la culture en 2003, et notamment ses sections de la Bibliothèque et des Archives cantonales.

A son entrée en souveraineté en 1979, la République et Canton du Jura reçut l'édifice de l'Hôtel des Halles, qui, alors âgé de plus de deux siècles, se trouvait dans un triste état. Le nouveau canton s'empressa de remettre à neuf l'estimable et imposant édifice. Les travaux durèrent de 1993 à 1997 et coûtèrent plus de 13 millions de francs.

L'Hôtel des Halles bénéficia du plus gros investissement jamais accordé par le canton pour la restauration d'un édifice. Il est aujourd'hui l'un des plus prestigieux bâtiments appartenant à la République et canton du Jura. Il est classé monument d'importance majeure et protégé par la Confédération et est reconnu d'importance régionale par le Canton.

2.1.3 État des lieux

2.1.3.1 La BiCJ

2.1.3.1.1 Présence sur les plans de ville

Après avoir consulté les plans disposés au sein de la ville de Porrentruy, à la gare, à la poste, etc. je me suis rendue à l'Office du tourisme où j'ai demandé à recevoir les plans de ville que l'on distribue aux touristes.

Il faut tout d'abord préciser que les plans ne sont pas tous identiques. Sur la place de la gare se trouvent déjà deux modèles différents. De plus, le plan installé au cours du printemps 2012 à la poste comporte des erreurs : le déménagement de certaines institutions ainsi que le changement d’appellation d’autres n’ont pas été pris en compte.

De cette manière, j'ai pu relever que si les ArCJ sont signalées sur tous les plans, la BiCJ, elle, n'est présente que sur certains.

Une note positive à tout cela, les derniers plans en papier imprimés par la municipalité en 2012 situent la BiCJ.

2.1.3.1.2 Situation

La Bibliothèque cantonale jurassienne est sise au numéro 9 de la Rue Pierre-Péquignat, en vieille ville de Porrentruy. La réception se trouve au premier étage, on y accède en empruntant un ascenseur ou des escaliers, dont la porte est située dans la cour intérieure du bâtiment. À sa gauche se trouve une porte identique, étant celle des toilettes publiques.

L'édifice est si imposant, qu'il occupe toute la largeur du pâté de maison entre la rue Pierre-Péquignat et la rue des Malvoisins. On peut pénétrer dans la cour intérieure autant par l'est que par l'ouest, puisqu'un passage permet l'accès depuis la rue des Malvoisins.

Si la bibliothèque a la chance de se trouver dans un édifice honorable, l'Hôtel des Halles, lui, est situé entre un tea-room et le centre commercial Grands Magasins Innovation Porrentruy.

C'est ainsi qu'à la question : « *Savez-vous où se trouve la bibliothèque cantonale ? »,* les passants donnent des réponses telles que : « *à côté des toilettes* », « *en dessous de l'Inno* » ou « *en dessus de la boulangerie* ». Alors que l'on préférerait entendre que la boulangerie se trouve en dessous de la BiCJ, ou que l'Innovation est en dessus de l'Hôtel des Halles.

2.1.3.1.3 Connaissance de la part du public

La Bibliothèque cantonale jurassienne est assez mal connue du public de la région. Afin d'avoir une représentation réelle de la situation, j'ai interrogé les passants en leur demandant de m'indiquer l'institution.

Le premier jour où j'ai réalisé mon sondage, je n'avais séparé ma feuille qu'en deux cases : « *Sait où est la BiC »J, « oui »* ou « *non ».* Après avoir obtenu quelques réponses dans lesquelles les passants m'indiquaient la bibliothèque municipale, c'est à ce moment que j'ai pensé que certaines personnes pourraient aussi confondre la Bibliothèque cantonale, située à l'Hôtel des Halles, avec les archives de l'Ancien évêché de Bâle et le fonds ancien, se trouvant à l'Hôtel de Gléresse. J'ai jugé pertinent de spécifier lorsque l'on m'envoyait au mauvais endroit, plutôt que de simplement dire que les gens ne connaissaient pas la BICJ. Deux cases ont donc été ajoutées au tableau[4].

J'ai mené mon enquête différentes semaines, différents jours de la semaine et à différentes heures. J'interpellais les gens que je croisais en me promenant dans la ville de la manière suivante : « *Bonjour, excusez-moi, savez-vous où se trouve la bibliothèque cantonale ?* » Septante personnes m'ont répondu, mais seuls 23% des sondés connaissent et situent la BiCJ. Une part presque égale mais légèrement plus élevée, 24 %, confond la BiCJ avec la bibliothèque municipale. Le plus grand nombre des réponses sont négatives, avec 46% des interrogés qui n'ont pas su me diriger.

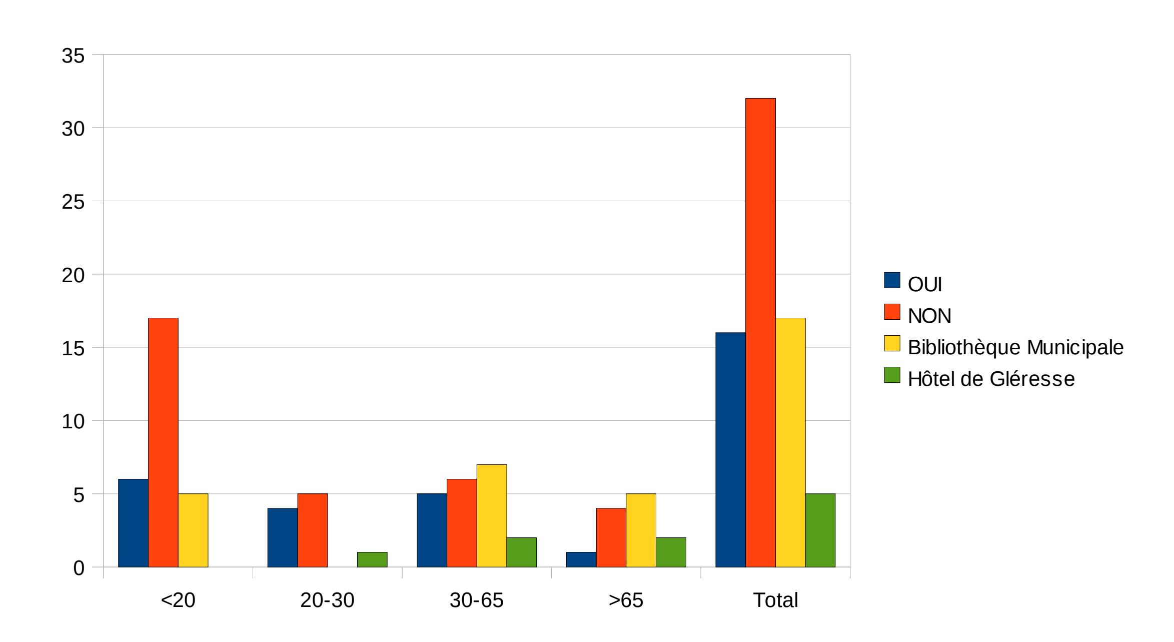
Les deux graphiques ci-dessous représentent les réponses de ce mini-sondage. Le premier donne l'ensemble des résultats, les répondants ayant été séparés par tranches d'âge[5].

[4] Voir annexes.

[5] Les âges ont été approximativement évalués par mes soins. Puisque je m'enquérais simplement de mon chemin auprès des gens, il ne convenait pas de leur demander leur âge.

Figure 1

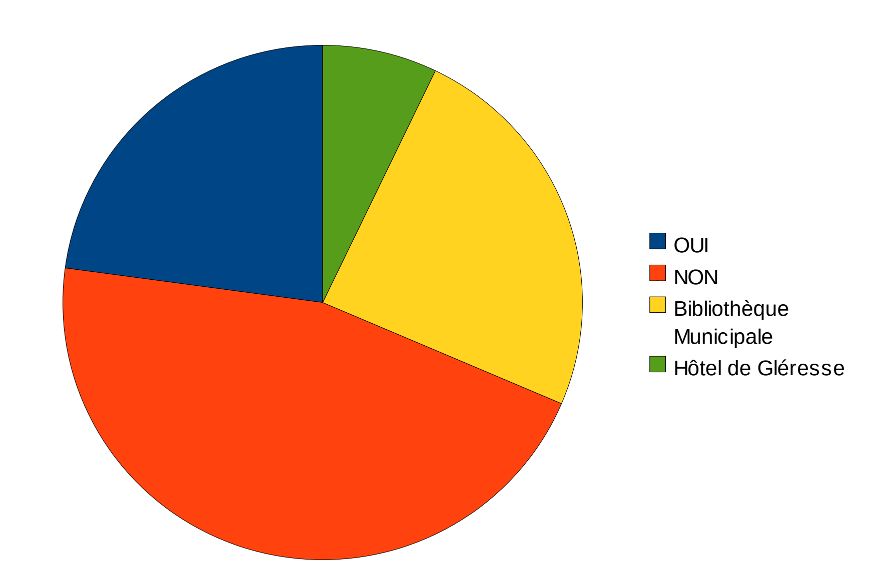
Réponses par tranches d'âge



Le second apporte une vision plus globale, ne prenant en compte que la totalité des réponses.

Figure 2

Réponses totales



2.1.3.1.4 *Indications dans la ville*

Que l'on se déplace à pieds ou en voiture, aucun panneau ni aucune flèche ou pancarte ne donne la direction de la BiCJ. Rien non plus ne signale ne serait-ce que son existence à Porrentruy.

2.1.3.1.5 *Indications sur le bâtiment*

La façade est du bâtiment comporte une crosse épiscopale peinte sur la pierre, ainsi que l'inscription « *HOTEL DES HALLES* » gravée juste en dessous. Au milieu sont suspendus trois drapeaux (jurassien, suisse, district de Porrentruy).

Figure 3
Façade Est



Du côté ouest, il n'y a aucune autre indication qu'un drapeau jurassien peint en dessus du passage.

Lorsque l'on passe sur le trottoir devant l'Hôtel des Halles, tant sur la rue Pierre-Péquignat que sur la rue des Malvoisins, rien n'indique ce que l'on peut trouver à l'intérieur du bâtiment.

Sous la voûte menant de la rue des Malvoisins à la cour intérieure, quatre vitrines de promotion situées de part et d'autre du passage, servent à une mise en valeur des institutions occupant l'Hôtel des Halles. La BiCJ annonce ainsi ses manifestations ou actions ponctuelles ou présente ses collections. Ses horaires d'ouverture y sont également indiqués.

Une fois à l'intérieur de la cour, sur la façade sud, se trouve une plaquette translucide de présentation de l'Hôtel des Halles. A côté de la porte, il y a également la liste des services abrités par le monument.

Les horaires d'ouverture ne sont malheureusement pas affichés à côté de la porte extérieure. Trop de services se trouvent dans l'édifice pour que l'on puisse afficher les horaires de tous.

2.1.3.1.6 Signalisation de l'institution dans le bâtiment

Le monument de l'Hôtel des Halles est entièrement occupé par l'Office de la culture et plusieurs de ses services.

Après être entré dans le bâtiment, il est aisé de trouver l'accueil de la bibliothèque, qui est indiqué dans l'ascenseur, puis sur la porte.

Une flèche pourrait toutefois être ajoutée pour les visiteurs qui préfèrent emprunter les escaliers.

2.1.3.2 La ville de Porrentruy

D'aucuns diront que Porrentruy est une petite ville, que la population la connaît, qu'il n'est pas difficile de trouver ce que l'on veut et que donc, il n'est nul besoin d'y apposer des panneaux indicateurs. Toute petite ou grande que soit une ville, lorsqu'un visiteur venant de l'extérieur y arrive pour la première fois et qu'il ne la connaît pas, il ne peut pas deviner où sont les monuments importants si on ne les lui indique pas. Pour une personne perdue, la ville devient soudain étrangement grande.

2.1.3.2.1 Signalisation destinée aux piétons

De manière générale, la signalisation n'est pas le point fort de la ville de Porrentruy. En arrivant à la gare, si l'on ne sait pas dans quelle direction aller, il n'y aura qu'un plan de ville pour nous renseigner.

Ensuite si l'on prend la décision de traverser la route, une fois sur le passage pour piétons, on verra en face de soi, apposé sur un muret, à hauteur du genou, une petite flèche marron (couleur des indications culturelles) dirigeant vers la vieille ville. Inutile de préciser que le visiteur fraîchement débarqué ne sait pas encore ce qu'il pourra trouver en vieille ville.

Le mauvais emplacement de ce panneau est confirmé par Marielle de Miribel, qui, dans son texte *La signalétique en bibliothèque*, nous apprend que :

> *« Un panneau n'est pas visible lorsqu'il est placé en dehors du champ visuel. S'il est placé ou accroché trop haut ou trop bas par rapport à la ligne horizontale du regard, on ne le verra pas, de même s'il est placé à gauche en entrant dans une pièce, alors que le regard se porte naturellement vers la droite. »*[6] *(Miribel, 1998)*

Deux autres panneaux bruns, similaires, indiquent la vieille ville à la hauteur de la librairie *Espace le Pays* et de la place du Pré de l'Étang.

Ainsi, trois panneaux mènent de la gare à la vieille ville. C'est un bon début, mais ce n'est pas suffisant : les deux derniers sont distants d'à peine 50 mètres alors que le premier est éloigné de plus de 500 mètres. De plus, les écriteaux ne sont pas placés à des endroits bien visibles.

Dans le haut de la ville, des pieds bleus peints sur le trottoir, couplés de petits panneaux mènent jusqu'à l'école primaire de l'Oiselier.

2.1.3.2.2 Signalisation destinée aux automobilistes

Les automobilistes n'ont à disposition que la signalisation routière standard. Les panneaux indicateurs culturels, sur fond brun, sont peu nombreux à Porrentruy. Le Jardin botanique est l'une des seules institutions culturelles indiquée plusieurs fois aux conducteurs. Cette exception peut s'expliquer par le fait que Porrentruy est la seule ville non-universitaire de Suisse à posséder un jardin botanique. Les Bruntrutains en tirent donc une certaine fierté et l'exhibent volontiers à tout passant, motorisé ou non.

En bordure de ville, des blocs de panneaux bleu nuit indiquent les entreprises. Ces indicateurs sont identiques aux diverses arrivées à Porrentruy. Il serait intéressant de trouver une même uniformité pour mener aux institutions culturelles.

2.1.3.2.3 Indication des monuments historiques

Les édifices à caractère historique de Porrentruy sont distingués par une plaque de plexiglas translucide, portant le nom du bâtiment, son histoire et un sceau de Porrentruy.

On porte une attention particulière à ne pas dénaturer les monuments anciens. La transparence des plaquettes permet donc une certaine discrétion.

---

[6] Pour plus de détails à ce sujet, se rendre au chapitre emplacement des pancartes.

Figure 4

Plaque translucide de présentation (Porte St-Germain)





2.1.3.2.4 Règlement communal de construction

Pour les réclames extérieures posées en vieille ville, la municipalité de Porrentruy se base sur l'article 40 de son règlement communal de construction.

Il stipule notamment que :

- Les enseignes perpendiculaires ne doivent pas dépasser la hauteur du plafond du premier étage.
- Les enseignes parallèles ne doivent pas être placées plus haut que les tablettes de fenêtres du premier étage.
- Une seule enseigne parallèle et une seule enseigne perpendiculaire sont autorisées par commerce et par façade.

2.1.4 Signalisation au sein d'une ville

Une bonne signalisation peut être utile autant aux touristes qu'aux habitants du lieu. Elle a pour but de permettre l'autonomie des usagers.

2.1.4.1 Panneaux

J'ai réalisé plusieurs visites dans différentes villes afin d'observer et effectuer des repérages. J'ai vite réalisé qu'il y a plusieurs types d'indications :

- Celles qui tapent à l'œil
- Celles que le regard doit chercher

- Celles qui n'existent pas

Les informations relayées par les panneaux appartenant à la première catégorie atteignent tous les passants. Qu'ils y fassent attention ou non, leur subconscient aura enregistré l'information.

Dans le cas d'une bibliothèque, les usagers remarqueront que leur bibliothèque a renouvelé sa signalisation, alors que les non-usagers apprendront, qu'il existe une bibliothèque, ainsi que son emplacement. Ils penseront que si elle leur est indiquée ils ont le droit d'y aller.

Ces panneaux prennent généralement plus de place – il faudra donc trouver suffisamment d'endroits spacieux où les apposer – et ils coûtent plus cher.

Les pancartes du deuxième type, plus petites, plus discrètes ou moins bien placées se caractérisent par le fait que seul le visiteur avisé les verra, car l'information qu'elles transmettent est celle qu'il cherche à obtenir.

Le curieux devra les chercher à chaque croisement ou chaque fois qu'il se sentira perdu. Levant les yeux sur les bâtiments, dirigeant son regard à gauche et à droite, scrutant les murs des yeux ou même retournant sur ses pas à la recherche de l'information désirée.

Toutefois, bien utilisée, cette signalétique petite et discrète peut jouer son rôle à la perfection. Il suffit de multiplier les panneaux - à chaque intersection, tous les X mètres ou à tout autre endroit utile – de les placer à une hauteur visible et de les imprimer dans une couleur flamboyante.

Dans certaines villes visitées où j'ai recherché la bibliothèque cantonale, les indications étaient inexistantes.

A ce propos, la suite du chapitre propose quelques recommandations pour que les panneaux ne passent pas inaperçus.

2.1.4.2 Quelques recommandations

2.1.4.2.1 Emplacement

L'article de Madame Maury, *La signalisation au CDI,* précise que pour être vue, une pancarte doit être bien placée : à la bonne hauteur, à la bonne distance et face au visiteur. Mais qu’entend-elle par bonne hauteur et bonne distance ?

De manière spontanée, les personnes portent leur regard sur les éléments qui sont situés dans leur meilleur angle de vision. Le maximum acceptable, c'est lorsque les

yeux balaient une zone de 30 degrés au-dessus et au-dessous de l'horizontale. Le confort visuel est obtenu par une vision optimale. Cette dernière signifie un balayage du regard de seulement 10 degrés au-dessus et au-dessous de l'horizontale.

Les panneaux doivent se trouver à un emplacement où ils sont utiles. L'information qu'ils transmettent ne doit être ni redondante, ni parasite, elle doit répondre aux questions des utilisateurs à l'instant et à l'endroit où ils se la posent.

2.1.4.2.2 Taille

Les panneaux doivent être visibles de loin et s'imposer à la vue des visiteurs, qui ne doivent pas avoir à les chercher. Le guidage doit sembler naturel et les pancartes doivent pouvoir être lues en passant, car s'arrêter est un signe d'ignorance.

La relation entre la grandeur des lettres et la distance à laquelle elles doivent être lues est en moyenne de 1 centimètre de hauteur pour chaque mètre d'éloignement. La largeur sera équivalente aux 3/5 de la hauteur.

Voici une formule[7] facilement applicable concernant le rapport taille – éloignement – visibilité d'une pancarte :

La surface de la pancarte en mètres carrés, doit être supérieure ou égale à la distance en mètres de l'usager à la pancarte, divisée par 2000.

L2 = Distance en mètres de l'usager à la pancarte

A = Surface de la pancarte en m2

$$A \geq L2/2000$$

A titre d'exemple, les issues de secours sont signalées par des lettres d'une hauteur de 5 centimètres. Si les panneaux sont lisibles à une distance de 10 mètres, ce n'est qu'à partir de 5 mètres que les lettres se distinguent les unes des autres.

2.1.4.2.3 Forme et couleur

[7] La formule est recommandée jusqu'à une distance de 50 mètres. Source : Piquet, Michel. Court traité de signalétique :à l’usage des bibliothèques publiques, 2003, p. 384

Dans la signalisation routière, la forme des panneaux donne une information primordiale. Il faut donc être attentif à la forme que l'on choisit pour des panneaux, car les significations suivantes[8] sont bien ancrées dans l'imaginaire collectif :

- Circulaire : Obligation, interdiction.
- Triangulaire : Avertissement.
- Carrée / rectangulaire : Sauvetage, évacuation, interdiction.

La couleur d'un panneau indicateur est aussi importante que sa forme et il faut savoir que certaines couleurs transmettent un message inconscient :

- Rouge : Interdiction, danger, stop, arrêt.
- Jaune : Attention ! Risque de danger.
- Bleu : Indications, obligation.
- Vert : Accès autorisé, situation de sécurité, premiers secours, évacuation.

Le contraste entre le fond et les lettres doit être de 75% minimum et les couleurs doivent s'accorder.

Contrairement aux idées reçues, des lettres noires sur fond blanc ne représentent pas la meilleure association. Les combinaisons de couleurs les plus lisibles sont :

- noir sur jaune
- vert sur blanc
- rouge sur blanc
- bleu sur blanc
- brun sur blanc

Les couleurs sombres et lumineuses ainsi que les couleurs chaudes rapprochent les lettres entre elles et font sembler les espaces plus petits. Au contraire, les couleurs froides ou pâles éloignent les lettres et donnent l'impression de plus grands espaces.

2.1.4.2.4 Lettrage[9]

Les lettres capitales sont prohibées pour toute information constituée de plus de trois mots. En effet, s'il est plus compliqué de les espacer que les lettres minuscules, elles sont aussi plus difficiles à lire. Toutefois, l'usage de minuscules uniquement est

---

[8] Sources : Piquet, Michel. Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques, 2003, p.384

Miribel, Marielle de. La signalétique en bibliothèque, 1998 pp. 85-95

[9] Source : Maury, Yolande. La signalisation au CDI, 1998.

également déconseillé. L'idéal est d'écrire la première lettre en majuscule et le reste du mot en minuscules.

L'espace entre les lettres doit permettre de les séparer nettement, mais ce ne doit pas forcément être toujours le même. Les lettres rondes, comme le « o », le « e », le « c », demandent un espace plus grand que les lettres verticales, « l », « i », « t ».

Les lettres claires sur fond noir, par exemple, semblent lumineuses et nécessitent un plus grand espacement que les lettres foncées sur fond blanc.

Il faut éviter les polices de caractères à empattements, qui rendent les lettres plus difficiles à identifier.

L'espace entre les mots ne doit être ni trop grand – pour que l'on remarque que c'est une même phrase - ni trop petit - pour que les mots ne soient pas collés entre eux. Comme repère, il est conseillé de compter la place qu'occuperait la lettre « n ».

Les panneaux de direction doivent tous avoir la même taille et comporter un maximum de 25 caractères par ligne.

2.1.4.3 Indications sur le sol

Les signaux situés à même le sol peuvent à la fois constituer une source d'information, au même titre que certaines signalisations routières, ou être considérés comme des éléments du décor.

Il faut prendre en compte que, de manière naturelle, on ne cherchera pas d'indications de chemin sur le sol. Mais lorsque quelque chose d'inhabituel s'y trouve, on le voit. De plus, le caractère original rend l'indication intrigante et on est tenté de la suivre.

2.1.4.4 Ruptures de signalétique

Vous est-il déjà arrivé de suivre bien sagement les flèches qui vous indiquent le lieu où vous souhaitez vous rendre et de, subitement, ne plus trouver aucune indication ? Il vous a ensuite fallu retourner sur vos pas pour demander votre chemin...

Ce désagrément désorientant et malvenu se nomme *rupture de signalétique*. Marielle de Miribel nous en explique quelques-unes des causes :

> « Les ruptures de signalétique sont fréquentes, car les accidents de terrains (poteau, mur, couloir, espace dégagé, escalier, etc.) ne permettent pas, quand on balise un chemin, de suivre scrupuleusement les mêmes codes optiques : même lettrage, même couleur de fond, même hauteur d'emplacement, etc. De plus, les lecteurs et usagers ne suivent généralement pas le chemin prévu. Ils ne savent pas tous exactement ce qu'ils veulent et où ils désirent aller, alors que la

signalétique a pour objectif de guider, de diriger d'un point à un autre en trajet direct des personnes qui ont un projet clairement défini. » (Miribel, 1998 : 85)

C'est pourquoi il est important que la signalétique soit présente et régulière jusqu'au moment où l'on peut voir l'entrée de la bibliothèque.

2.1.4.5 Exemples de Berne et Dublin

Parmi les villes dont j'ai observé la signalisation, Berne et Dublin indiquent particulièrement bien les lieux à visiter. C'est peut-être dû à leur statut de capitales.

Toutes deux proposent de nombreux panneaux destinés aux piétons, situés un peu partout dans la ville et qui montrent la direction à prendre pour se rendre aux divers lieux à visiter.

Les panneaux bernois sont présentés sous forme de totems, alors que ceux de Dublin sont constitués de plusieurs petits écriteaux indicatifs (un par destination)[10].

2.1.5 Signalisation sur un bâtiment

« *Mettre un visage sur un nom* », voilà l'expression utilisée lorsque l'on rencontre pour la première fois une personne dont on avait souvent entendu parler sans l'avoir jamais vue. La signalisation externe d'un bâtiment joue le rôle inverse : donner un nom à l'édifice – connu ou non – et informer sur ses fonctions. « Après avoir tenté de répondre aux questions qui appellent la réponse : « *c'est par là* », la signalétique doit pouvoir permettre de dire : « *c'est là* ». » (Miribel, 1998 : 90)

Les bâtiments publics doivent être facilement identifiables, tel doit également être le cas des bibliothèques. Dans l'idéal, la devanture du bâtiment devrait multiplier les indices sur ce qui se trouve à l'intérieur : présenter des livres dans une vitrine, afficher la liste des nouvelles acquisitions, mais surtout avoir une porte translucide laissant apparaître l'intérieur de la bibliothèque afin de permettre aux passants de se faire une idée de l'ambiance et du contenu de la bibliothèque.

Avoir une enseigne indiquant *bibliothèque*, c'est bien, mais cela n'est pas suffisant.

2.1.5.1 Panneaux et drapeaux

Les panneaux apposés sur le bâtiment (cf. Bibliothèque nationale suisse) et les drapeaux suspendus devant ont l'avantage de s'imposer à la vue des passants. Puisqu'ils sont sur ou devant le bâtiment, ils se trouvent au premier plan et c'est la

---

[10] Voir proposition n°1

première chose que l'on voit lorsque l'on regarde l'édifice. On ne peut pas les manquer, l'information qu'ils comportent est perçue et assimilée.

Les panneaux et drapeaux ont l'avantage de pouvoir se changer facilement, ils transmettent ainsi des informations à jour.

2.1.5.2 Fenêtres

Les informations appliquées sur les fenêtres sont englobées par le bâtiment, qui reste au premier plan. On ne voit les écritures sur les fenêtres que dans un second temps, mais on les voit tout de même. Les inscriptions peuvent être flamboyantes ou incolores, opaques ou translucides, occuper tout ou partie de la vitre. Tout dépend de l'effet que l'on désire obtenir.

2.1.5.3 Exemples

2.1.5.3.1 Bibliothèque nationale suisse

La Bibliothèque Nationale suisse, à Berne, est signalée, notamment, par l'inscription « *Schweizerische Nationalbibliothek* » au-dessus de la porte d'entrée. Puisque cette mention est peu visible, et qu'on la voit assez tard la signalisation du bâtiment est complétée par une affiche géante, sur le mur du côté *Helvetiastrasse*. Cette dernière est amovible, elle annonce des expositions, des manifestations ou l'existence-même de la bibliothèque.

Figure 5
Bibliothèque nationale



2.1.5.3.2 *Musée jurassien d'art et d'histoire*

Le Musée jurassien d'art et d'histoire, se trouve en vieille ville de Delémont. Dans le cadre d'un projet de réaménagement, les responsables ont voulu repenser le musée dans son ensemble. Après évaluation de plusieurs projets de retouche extérieure, ils ont opté pour une action légère sur le bâtiment, en dessinant sur la façade un discret damier avec deux types de blanc, ainsi qu'en peignant plusieurs fois les lettres composant le mot *musée*. L'affichage du nom de l'institution sur son mur se veut proche de l'ancienne pratique des enseignes, revisitée de manière contemporaine.

Figure 6

Musée jurassien d'art et d'histoire

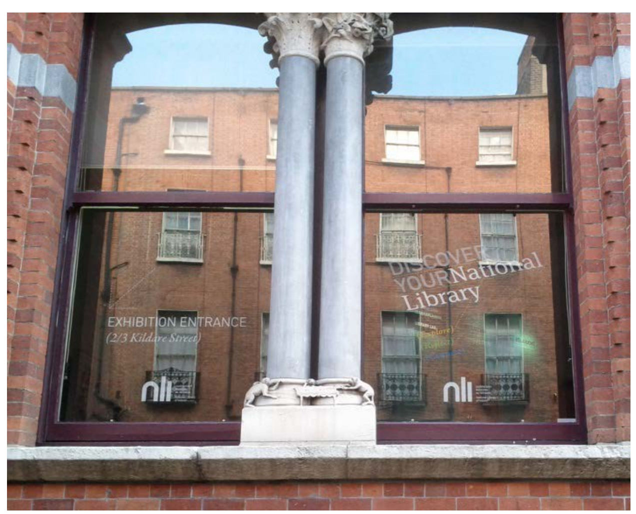


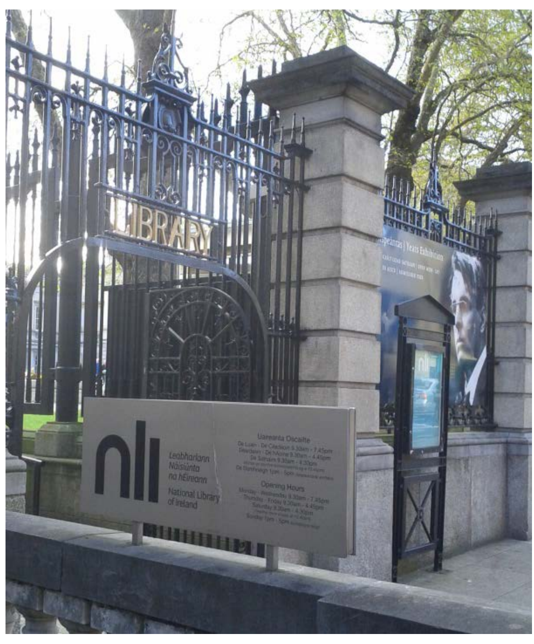
Source de l'image : T.viville, http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Del%C3%A9mont_Mus%C3%A9e_Jurassien_d%27Art_et_d%27Histoire_et_Tour_Rouge.jpg?uselang=fr (CC BY-SA 3.0)

2.1.5.3.3 *National library of Ireland*

La Bibliothèque nationale d'Irlande multiplie les indications extérieures. Dans la ville, de nombreuses flèches indiquent les lieux à visiter, y compris la Bibliothèque nationale, le portail d'entrée en fer forgé comporte le mot *library*, des affiches y sont accrochées, il y a une vitrine, de grands totems sont dressés devant la porte, des drapeaux sont situés le long du trottoir et des autocollants sont collés sur les fenêtres.

Figure 7
National library of Ireland







2.2 Signalisation virtuelle

2.2.1 Situation actuelle

La BiCJ n'est pas présente sur les réseaux sociaux à ce jour. Son image est relayée sur internet grâce à une page sur le site web de la République et canton du Jura (http://www.jura.ch/occ/bicj).

Cette page transmet des informations de base, telles que les coordonnées, horaires d'ouverture, collections, prestations, liste des manifestations à venir.

La BiCJ transmet les informations qu'elle souhaite voir apparaître sur sa page à un responsable informatique, qui se charge de les mettre en ligne – dans un délai assez bref. Puisque la BiCJ ne gère pas elle-même cette page web, il ne lui est pas possible d'interagir ou de recevoir des commentaires de la part de ses usagers ou des surfeurs curieux. N'étant pas autorisée à avoir son propre site web, la solution d'une identité virtuelle au travers des réseaux sociaux semble toute choisie.

2.2.2 Les réseaux sociaux, brève description

Le concept de réseau social virtuel est né dans les années 90, avec les médias sociaux et le web 2.0. C' « est un moyen de conforter, retrouver, créer des relations avec des personnes et de pouvoir interagir avec elles à l'aide des messageries virtuelles. » (Rissoan, 2011:31)

Les médias sociaux sont en constante évolution. On les nomme parfois *version beta*, ce qui signifie que l'outil est encore améliorable et subit toujours des modifications.

Romain Rissoan nous apprend que de nos jours, les réseaux sociaux sont souvent considérés comme étant des outils incontournables pour les raisons suivantes :

- Il faut y être pour savoir ce qui s'y passe.
- Tout se rattache aux médias sociaux.
- Les réseaux sociaux seront encore présents pour les vingt prochaines années.
- Laisser de côté les réseaux sociaux, c'est perdre de l'argent.
- Ne pas être sur les réseaux sociaux, c'est s'exclure de la société. (Rissoan,2011 :96)

Il faut toutefois rester réaliste et ne pas oublier que :

- Le réel prime sur le virtuel.
- L'utilisation des nouvelles technologies devient excessive.

- Les concepteurs de médias sociaux ont tout intérêt à créer une dépendance. (Rissoan, 2011 : 90)

Tableau 1

Avantages et inconvénients des réseaux sociaux

Avantages	Inconvénients
Tout le monde peut se sentir impliqué et a la possibilité de donner son avis.	N'importe qui peut écrire n'importe quoi. Manque de politesse et de professionnalisme.
Interaction immédiate.	Publication de jugements peu réfléchis ou infondés.
Outils à faible coût.	Outils à confidentialité limitée.
Fort pouvoir de communication.	Actions de communication irrémédiables.
Connexions permanentes.	Stress potentiel permanent.
Permettent une fusion des technologies.	Empêchent l'indépendance des outils.
Innovation permanente.	Obligation de suivre les technologies.
Relations humaines supplémentaires.	Complexification des relations humaines.
Automatisation de certains processus.	Industrialisation des relations humaines.

(Inspiré de : Rissoan : Les réseaux sociaux. 2011)

2.2.2.1 Réseaux sociaux et bibliothèques

Les bibliothécaires ne doivent pas négliger le vaste monde d'information virtuel qui existe de l'autre côté de l'écran.

> *« Pour communiquer, il faut être synchrone. Or les jeunes, branchés sur un mode d'échanges instantanés, vivent le temps sur un rythme différent. [...]Non seulement leur rapport au temps est différent, mais le sont également leur rapport au bruit, leur nécessaire va-et-vient permanent entre de multiples activités (zapping), leur obsession de l'échange et de la communication .Toutes ces attitudes qui caractérisent, selon les sociologues, cette génération de jeunes nés après 1990 semblent difficilement compatibles avec un usage traditionnel du livre et des bibliothèques (où on lit encore des livres, plus que des magazines, silencieusement et de façon solitaire). » (Touitou, 2008)*

Dans son article *The Parallel Information Universe*, Mike Eisenberg spécifie que les bibliothèques ne doivent pas pour autant cesser de jouer leur rôle traditionnel de mise à disposition d'ouvrages papier. Par contre, si elles veulent garder leur statut d'institutions d'information, il devient nécessaire qu'elles assument de nouvelles

responsabilités, liées à l'expansion des technologies : « *We must be wieved as champions of new forms of information and access.* »[11] (Eisenberg, 2008)

Les bibliothèques doivent s'adapter aux besoins de leurs usagers. Elles ont désormais la possibilité d'aller à la rencontre du public là où il se trouve, c'est à dire sur les réseaux sociaux. Il serait dommage de ne pas profiter de cette opportunité.

Il est important que les bibliothèques soient présentes partout où le public peut vouloir rechercher de l'information, tant dans le monde réel que dans le monde virtuel. Les nouveaux services qu'elles ont la possibilité d'offrir grâce à cet « *univers parallèle* » sont considérables. Avec de l'imagination, elles peuvent proposer de grandes choses.

« Nombre de bibliothèques ont eu leur page Facebook ou compte Twitter avant leur ville ou université de tutelle. » (Marois, 2011)

2.2.2.2 Facebook

« Si Facebook était un pays, ce serait bientôt le troisième plus peuplé au monde » (Réal del Sarte, 2010 : 264)

Facebook est un réseau social qui a été créé à Harvard en 2004 par Mark Zuckerberg. Il était tout d'abord destiné aux seuls étudiants de l'université mais, au vu de son succès, s'est ouvert à tous en 2006. En 2010, Facebook a détrôné Google pour le titre de *« site le plus visité au monde ».* Le réseau social compte aujourd'hui plus de 500 millions d'utilisateurs.

Si les principaux publics cibles sont les adolescents, les jeunes adultes, les étudiants universitaires et les politiciens, le site a vu en 2009 une augmentation de 513 % des personnes âgées de plus de 55 ans.

[11] Traduction : « Nous devons être vus comme des champions des nouvelles formes d'information et d'accès »

2.2.2.2.1 Création et gestion d'un profil

Sur le réseau, on peut avoir une identité en tant que personne, groupe ou page. Le tableau ci-dessous recense les principales différences entre les trois options.

Tableau 2
Les différents profils de Facebook

	Public	**Confidentialité**	**Accessibilité**	**Communication**
Groupe	Membres	Peut être ouvert, fermé ou secret.	Cooptation, fonctionnalités variant selon la taille du groupe.	Par défaut, notification de mise à jour ; discussions entre les membres ; outils collaboratifs
Page	Fans	Les publications sont publiques, visibilité maximale.	Aucune limite, tout le monde peut être fan.	Mises à jour visibles dans le fil d'actualité des fans ; personnalisation poussée, statistiques, actions « en tant que page ».
Personne	Amis	Possibilité de créer des groupes d'amis	Possibilité de créer des groupes d'amis	Mises à jour et statuts visibles dans le fil d'actualité des amis, selon réglages des paramètres de confidentialité

Inspiré de : Marois, Alain. Présence des bibliothèques sur Facebook. [en ligne], 2011.

Voici quelques compléments d'informations qui indiquent s'il vaut mieux choisir de créer un groupe, une page ou une personne :

> *« Les groupes fournissent un espace privé au sein duquel un petit groupe de personnes peuvent discuter de leurs intérêts communs. Tout le monde peut créer des groupes »* (Facebook.com, 2012)*: « Un groupe peut être utile comme plate-forme d'échange à une communauté déjà existante. » (Marois, 2011: 73)*
>
> *« Les pages permettent aux organisations, entreprises, célébrités et marques véritables de communiquer largement avec les personnes par lesquelles elles sont appréciées. Les pages ne peuvent être créées et gérées que par des représentants officiels »* (Facebook.com, 2012*) : « Une page est le bon choix pour une entité officielle voulant valoriser son image, interagir, diffuser de l'information et recueillir des avis. » (Marois, 2011: 73)*

Passé le cap des 5'000 amis, Facebook ferme automatiquement le compte de personnes, et toutes les données sont perdues. Ceci arrive en général au moment où le compte commence justement à faire une promotion efficace.

2.2.2.2.1.1 Quelques recommandations

- Ne pas créer une page de personne pour une entreprise.
- Signaler la nouvelle page à ses usagers, à l'aide d'affiches à l'intérieur de la bibliothèque, de distribution de papillons ou de signets produits pour l'occasion.
- Publier des statuts de manière régulière. Poster également des photos et des vidéos pour rendre la page attrayante.
- Écrire des statuts appelant des réactions ou sous forme de questions, pour obtenir plus facilement des réponses et permettre un échange avec ses usagers.
- Rédiger des commentaires, partager et « aimer » les statuts et commentaires de ses fans en tant que page est le meilleur moyen d'être visible en dehors de sa page (notamment par les amis de ses fans, etc.).
- Répondre aux commentaires des usagers.
- Partager les événements créés par ses fans ou faire de la promotion pour les pages d'institutions similaires est vu d'un œil positif par ses suiveurs. Avec un peu de chance, ils en feront de même pour la page et les événements de la bibliothèque.
- Parler des animations et événements qui se passent dans la bibliothèque physique.

La gestion d'une page Facebook peut être chronophage. Cependant, une bibliothèque peut et doit définir dès le début combien de temps elle souhaite y consacrer. Il possible de n'y passer que 30 minutes par semaine. Dès le moment où l'on décide créer un compte Facebook, il faut définir une charte[12] de ce que l'on publie et accepte. Il est également nécessaire d'ajouter le maintien du compte au cahier des charges de l'un des collaborateurs de la bibliothèque.

[12] Voir annexes

2.2.2.2.2 Exemples

2.2.2.2.2.1 Kantonsbibliothek Baselland

La bibliothèque de Liestal charge une étudiante, ancienne stagiaire, de s'occuper de sa page Facebook. Elle y passe quelques heures par semaine.

https://www.facebook.com/kbl.ch

2.2.2.2.2.2 Médiathèque Valais

La Médiathèque Valais a une page Facebook commune à toutes les succursales. La *eMédiathèque* est le service qui s'occupe des outils virtuels de la MV. Une personne est chargée de la gestion des réseaux sociaux.

https://www.facebook.com/MediathequeValais

2.2.3 QR code

Les *quick response codes* sont des carrés en damier noir et blanc. Ils fonctionnent un peu comme les codes-barres, mais sont en deux dimensions. Ceci leur permet de contenir une très grande masse de caractères : 7'089 caractères numériques et 4'296 caractères alphanumériques (le code barre traditionnel n'en comprend qu'entre 10 et 13) et leur donne la possibilité de lire des applications multimédias.

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la technologie n'est pas toute récente : le *QR code* a été conçu au Japon en 1994 par la société nippone *Denso-Wave*, pour pouvoir suivre les produits manufacturés. Il n'a pu être exploité à grande échelle qu'avec l'arrivée des téléphones intelligents, qui sont capables de le lire grâce à une application téléchargée au préalable[13]. Après avoir été photographié par le téléphone ou la tablette, l'application de lecture fait le relais, via internet, vers un site web ou un texte qui s'affiche sur l'écran.

Voici deux principaux atouts des *QR codes* :

- Coût de développement est très faible : quelques centimes par *QR code*.
- Géolocalisation des codes scannés

---

[13] A titre indicatif, *Flashcode*, l'application de lecture de l'Association française du multimédia mobile a été téléchargée plus de 700'000 fois sur *iPhone* en 2011 (contre 300'000 fois en 2010).

2.2.4 Identité visuelle

Le terme « *identité visuelle* » représente :

> *« [L'] ensemble des éléments graphiques constituant la signalétique de l'entreprise. Ils permettent d'identifier, de reconnaître immédiatement une entreprise, un organisme, une marque. Les éléments constitutifs de l'identité visuelle sont le nom (de marque), le logotype, l'emblème, la griffe, la couleur, la police et la taille de caractères utilisés. Dans le cas d'une entreprise, ces éléments sont décrits en détail dans un livre de normes intitulé « charte graphique » (corporate identity code) de manière à être déclinés à l'identique et de manière cohérente sur l'ensemble des supports (emballage des produits, enseigne, véhicules de la société, papier à lettres et enveloppes, tenues professionnelles, publicités…) pouvant véhiculer cette identité visuelle. » (E-Marketing.fr, 2012*)

Dans le cas des bibliothèques, la ligne graphique utilisée peut aussi bien être celle de l'autorité de tutelle que celle de la bibliothèque-même.

2.2.4.1 Logo

« Le logo est une signature, qui marque par sa permanence et sa répétition l'origine et la responsabilité des actions proposées. » (Miribel, 1998 : 93)

Si l'identité visuelle ne se limite pas à la simple création d'un logo, la création dudit logo, elle, est souvent la première démarche effectuée dans le but de se produire une identité visuelle.

Il existe trois types de logos de bibliothèques :

- Ceux qui reprennent le nom
- Ceux qui représentent le lieu
- Ceux qui illustrent le contenu

Ils se rallient aux trois pôles constitutifs des bibliothèques :

- Institutionnel
- Social
- Culturel

Un logo doit faire partie d'un tout. S'il est incorporé dans une charte graphique cohérente, il aura beaucoup plus d'impact que tout seul.

Les bibliothèques qui choisissent comme logo leur nom, ou les initiales de leur nom mettent en œuvre une bonne tactique. C'est un excellent moyen pour rendre sa bibliothèque visible, car le logo est facile à déchiffrer, même si c'est la première fois qu'on le voit.

3. Documentation donnée au lecteur

La documentation d'usage publiée par les bibliothèques contribue à améliorer leur visibilité en véhiculant leur image à l'extérieur de leurs murs. C'est pourquoi ce deuxième grand chapitre dévoile les spécificités des documents sur support papier.

3.1 ***Informer ou communiquer ? Explications***

Les documents produits par une bibliothèque pour ses usagers ou usagers potentiels sont autant d'outils d'information, de communication ou de formation selon Marielle de Miribel[14].

Mais avant de créer le moindre feuillet, une bibliothèque devrait s'interroger sur le rôle qu'elle veut jouer. Veut-elle informer son public ou communiquer avec lui?

La principale différence entre information et communication est une différence de partage des responsabilités, car toutes deux mettent en scène les trois éléments suivants :

- Un émetteur
- Un message
- Un récepteur

Dans le schéma standard de l'information, l'unique tâche à accomplir est de vérifier la fiabilité des informations émises et reçues.

Une institution désirant informer ses usagers sera donc seulement responsable de l'émission du message.

Le schéma de la communication, lui, est un peu plus complexe. L'émetteur y est non seulement responsable de l'émission du message, mais également de sa bonne réception de la part du récepteur. Si le récepteur ne reçoit pas correctement le message ou ne le comprend pas, la responsabilité incombe à l'émetteur.

La mission d'une bibliothèque n'est pas uniquement de mettre ses fonds à la disposition du public, mais également de répondre aux attentes de ses usagers. Il en va de même pour les documents qu'elle produit et diffuse. Distribuer au public des

---

[14] Miribel, Marielle de (dir.). Concevoir des documents de communication à l'intention du public., 2001. Tout le chapitre 3 est inspiré de cet ouvrage.

fascicules contenant des informations considérées comme utiles est « une démarche de signalement, sans obligation de résultat. C'est de l'information. » (Miribel, 2001 : 9)

Si elle veut mener une vraie démarche de communication, une bibliothèque se doit de créer des documents qui répondent à 70% aux attentes de ses usagers, avec une obligation de résultat.

C'est grâce à la statistique et aux questionnaires que l'on peut mieux connaître son public et anticiper ses attentes, également au sujet de la documentation.

3.2 ***Types de documentation***

3.2.1 Règlement

Un règlement est un contrat qui a pour objectif de fixer par écrit les droits et les devoirs de deux parties, dans le cas qui nous intéresse, une bibliothèque et ses usagers. La bibliothèque, contrairement aux compagnies d'assurance, n'a rien à cacher. Elle a donc tout à gagner à rédiger son contrat de manière claire et équitable. Le but premier et essentiel du règlement étant de rappeler à l'usager qu'il pénètre dans un lieu public, géré par une équipe et où la culture et les loisirs ont une place prépondérante.

Le règlement devrait être le premier document à être rédigé. En effet, si l'institution désire conserver une cohérence, le règlement définira la formulation de toutes les autres publications.

Sont-ce les collections, les publics, les tutelles ou l'administration qui comptent le plus?

L'appellation-même du texte, donne déjà une indication sur les priorités de la bibliothèque. Le titre, « règlement », pourrait être remplacé par les mots « charte », « mode d'emploi » ou « règles de vie », selon l'image que la bibliothèque souhaite donner.

3.2.1.1 Recommandations

- Annoncer en premier ce que l'on offre, avant d'énumérer les devoirs et interdictions puis en dernier lieu, lister les sanctions en cas de non-respect des règles susmentionnées.
- Préférer un ton personnel à un message répressif. Si le règlement laisse entendre au lecteur que la bibliothèque lui fait confiance, il respectera la règle et, en retour, aura confiance en la bibliothèque.

- Expliquer la raison des interdictions. On respecte plus volontiers quand on comprend pourquoi on le fait.
- Un même article doit être valable pour tous sans exception, sinon le règlement perd de sa valeur et de sa légitimité.
- Le règlement doit prendre en compte la réalité. Si par exemple la salle résonne et les employés y parlent à haute voix, il est inutile d'y exiger le silence. Il semblerait premièrement que la bibliothèque prend ses usagers pour des imbéciles. De plus, le règlement serait déconsidéré et avec lui l'institution entière.
- Responsabiliser l'usager en s'adressant à lui personnellement : « *Il est interdit de faire du bruit* » est un message répressif, alors que la formule « *vous pénétrez dans une zone silence* » exprime un ton plus personnel.

3.2.2 Plaquette de présentation

Cet outil de communication ne portant pas de nom précis est destiné aux futurs lecteurs potentiels de la bibliothèque. Il a pour objectif de les inciter à fréquenter l'institution en faisant la promotion des nombreux services mis à leur disposition. La plaquette doit donc être suffisamment convaincante pour que les usagers fassent d'eux-mêmes le déplacement jusqu'aux locaux.

Pour atteindre son but, ce document doit provoquer successivement trois réactions :

- Attirer l'œil
- Susciter l'intérêt
- Éveiller le désir

Cette brochure de présentation ne cherche à faire passer qu'un seul et unique message : « *Il y a une bibliothèque près de chez vous, allez-y !* » (Miribel, 1998 : 66)

Afin d'attirer de nouveaux lecteurs, la plaquette devrait se trouver partout, sauf à la bibliothèque. Ceci implique un tirage très important.

Dès le premier coup d'œil, l'individu qui y pose son regard doit reconnaître l'origine de la plaquette, son objectif et l'intérêt qu'elle peut lui apporter, avant qu'il ne la jette sans s'y attarder plus longtemps.

Bien que les bibliothécaires soient généralement plus à leur aise avec le langage écrit, une image en dit souvent bien plus qu'un texte. Les illustrations reflètent l'image que la bibliothèque veut donner.

« Pour être intéressé, l'usager potentiel doit pouvoir s'identifier au personnage sur la photo et l'attitude de lecture proposée à son regard doit correspondre à la sienne » (Miribel, 2001 : 26).

Il faut être attentif au fait que le choix d'une image révèle une intention de la bibliothèque et exclut d'emblée les autres choix.

Le nombre de documents est une information générale qui n'a pas sa place dans un prospectus de présentation, alors que l'énumération des types de documents est digne de susciter l'intérêt des lecteurs. Les bibliothécaires qui rédigent le texte doivent réussir la difficile tâche d'anticiper les désirs des usagers potentiels plutôt que de présenter ce qu'eux-mêmes considèrent important. Les informations susceptibles d'attirer le public sont celles qui risquent de les intéresser directement et non les généralités.

3.2.2.1 Recommandations

- La diffuser dans tous les endroits fréquentés : poste, cinémas, centres culturels ou sportifs, écoles, hôtel de ville, etc. Elle peut également être distribuée dans les boîtes aux lettres.
- Soigner la présentation du document, car il véhicule l'image de la bibliothèque hors de ses murs.
- Le document provenant de la bibliothèque doit se distinguer de tous ceux qui se trouveront sur le même étalage que lui. Il doit marquer son caractère institutionnel et sa vocation culturelle et sociale.
- Privilégier l'image sur le texte, soigner la mise en page et choisir les illustrations avec un soin particulier.
- Cibler les informations utiles et les réduire au strict minimum. Il ne faudrait donner qu'une seule information par phrase, si possible au travers d'une formule d'accroche.
- Informer de l'emplacement et des horaires d'ouverture. Lorsque le lecteur, alléché par les premières descriptions de la bibliothèque, décide de s'y rendre, il doit pouvoir la situer grâce à un plan d'accès, savoir quand elle est ouverte avec l'aide d'un horaire et en connaître les coordonnées. Pour terminer, les modalités et tarifs de prêt lui seront utiles.

3.2.3 Horaires d'ouverture

Il s'agit plus d'informations mises en page de manière lisible que d'un document en soi, car les horaires d'ouverture peuvent – et devraient ! – se trouver sur tous les autres documents de communication publiés par la bibliothèque.

Ils sont importants, car ils informent des moments où les usagers peuvent se rendre à la bibliothèque, sans risquer de rester bloqués derrière une porte close.

3.2.3.1 Recommandations

- Donner une vision d'ensemble des horaires d'ouverture. Lorsqu'on les regarde, un seul coup d'œil doit pouvoir englober toutes les informations.
- Éviter les astérisques et les exceptions.

3.2.4 La carte de lecteur

Même si très peu de bibliothèques l'utilisent à ce titre, la carte de lecteur est un outil de communication particulièrement intéressant. En effet, c'est un objet de petite taille que les lecteurs peuvent s'approprier facilement, ils l'auront généralement toujours sur eux, rangée dans leur porte-monnaie, parmi les autres cartes qui constituent leur vie sociale. « C'est, par métonymie, un morceau de bibliothèque [...] que l'on emmène partout avec soi » (Miribel, 2001: 31)

Avant d'être un objet de communication, la carte est tout d'abord un support utile, puisqu'elle est indispensable à toute réservation de livres ou transaction de prêt.

Elle doit pouvoir être fièrement exhibée par ses détenteurs, c'est pourquoi il faut la personnaliser et la rendre attractive, afin qu'elle ne soit pas anonyme et anodine.

3.2.4.1 Recommandations

- Prendre en compte la carte de lecteur en tant qu'élément essentiel de la charte graphique globale de l'institution.
- Être original et soigner la mise en page.
- Ne pas la surcharger, sa surface étant limitée, il ne faut pas devoir y lire un texte, mais plutôt y visualiser une image.

3.2.5 Guide du lecteur

Le guide du lecteur est généralement la publication la plus aboutie des bibliothèques. Il s'adresse aux lecteurs inscrits et a pour but de les guider à l'intérieur de la bibliothèque, d'où son nom.

Il fait la fierté des bibliothécaires, aux yeux desquels il représente un prestigieux condensé de bibliothéconomie destiné aux lecteurs non-avertis. Il contient toutes les informations utiles aux usagers, leur permettant de se retrouver dans la bibliothèque et d’en faire un bon usage.

Trop souvent, il ne répond qu'aux questions auxquelles les employés se sont lassés de répondre régulièrement.

Les bibliothécaires ont une vision très globale. Ils veulent parler des collections, des services est des procédures d'intégration. Le lecteur, quant à lui, désire dans un premier temps se familiariser avec la bibliothèque et voir si l'ambiance, l'environnement et le fonds lui conviennent. Si tel est le cas, il se renseignera par la suite sur les modalités d'emprunt.

Le guide du lecteur n'est pas un document qui se lit dans l'ordre, de la première à la dernière page. Le grand nombre d'éléments dont il traite ne peut être retenu après une seule lecture. Il faut donc l'organiser de manière à ce qu'il soit utilisable de la sorte et que l'on y trouve facilement ce que l'on cherche.

3.2.5.1 Recommandations

- Être conçu pour que les lecteurs puissent y piocher l'information dont ils ont besoin au moment voulu.
- Y insérer par exemple des onglets de différentes couleurs, rédiger le texte en plusieurs niveaux, avec plusieurs possibilités d'entrées, ou, pour les guides très fournis, lister les informations par ordre alphabétique.
- Le dater. S'il s'agit d'un inconvénient pour les bibliothécaires, qui devront le refaire plus souvent, c'est clairement un avantage pour le public, qui recevra des informations récentes, à jour et de meilleure qualité.
- Ne pas chercher à remplacer un apprentissage par la pratique ou l'exemple par le guide du lecteur, il n'y parviendra pas.
- Rédiger le guide selon la logique de l'usager et non selon celle des bibliothécaires.

- Se méfier des messages implicites, que seuls les bibliothécaires peuvent comprendre mais qui ne parlent pas aux usagers.

3.2.6 Marque-page

Le signet est certainement l'outil de communication que les lecteurs prennent le plus et le plus volontiers lors de leurs visites à la bibliothèque. Il ne pèse presque rien, ne prend pas de place, peut toujours servir c'est pourquoi on le prend mais l'oublie également facilement. Contrairement aux autres documents de communication, il n'a pas besoin d'être lu, toutes les informations qu'il comporte sont visibles d'un seul regard.

Il existe quatre catégories de marque-pages :

- ceux que l'on ne regarde même pas car ils ne nous intéressent pas.
- Ceux que l'on prend uniquement parce qu'on en a besoin mais que l'on jette dès qu'ils ne nous servent plus.
- Ceux que l'on utilise, puis que l'on oublie dans un livre.
- Ceux qui nous plaisent et que l'on conserve.

Le signet a une fonction de rappel : il nous rappelle la page où l'on doit reprendre sa lecture, ainsi que souvent, la date de retour du livre, les horaires d'ouverture et les coordonnées de la bibliothèque.

Grâce à son petit format, les bibliothécaires peuvent donner libre-cours à leur imagination pour en faire un objet original et ludique.

3.2.6.1 Recommandations

- Profiter de la forme allongée du marque-page pour créer une série de signets dont l'on pourra obtenir chaque modèle à différents moment de l'année. Si les gens veulent en faire la collection, ceci les incitera à venir les prendre.
- Prendre en compte le format petit et atypique (ils peuvent être lus dans le sens de la longueur, mais aussi de haut en bas ou de bas en haut) des signets et utiliser leur surface au maximum pour les rendre originaux et attractifs.

3.2.7 Carte postale

La carte postale est un biais que l'on retrouve très souvent dans la communication des institutions culturelles ainsi que pour la publicité. En France, les cartes postales de bibliothèques existent depuis 1987, date à laquelle sont apparues les cartes postales

culturelles. Ce qui est logique, puisque la bibliothèque est elle aussi une institution culturelle.

Souvent, des bars ou des cinémas en proposent une large palette dont on peut se servir gratuitement et l'information est alors noyée dans la masse. Mais la carte postale est le seul média qui ne doit pas aller à l'encontre du public, car elle est au contraire recherchée par ce dernier, qui, souvent, la collectionne.

En bibliothèque, la carte postale peut mettre en avant deux aspects :

- Faire de la publicité pour un événement et reprendre l'image de l'affiche.
- Faire la promotion du bâtiment et de son architecture et être donc plus touristique.

3.2.8 Sac

Les sacs que distribuent les magasins et, accessoirement, les bibliothèques permettent de promener l'image de l'institution dans la rue et jusque chez soi. Cet outil de communication est particulier, du fait que sa cible n'est pas l'usager à qui on le donne, mais toutes les autres personnes qui le croiseront dans la rue ou dans le bus.

Le sac est très utile au moment où on le donne, il sert à transporter les livres du lecteur qui ne le refusera que s'il en a déjà un autre à disposition. De plus, l'objet pourra être réutilisé en toutes sortes d'occasions et de lieux n'ayant aucun lien avec la bibliothèque.

En communication, on dit que : « si la cible est mobile, le point d'impact doit être fixe et vice versa » (Miribel[15], 2001:40). Ceci signifie que lorsque le lecteur marche avec son sac à la main, ce sont les passants statiques (à l'arrêt de bus, assis à une terrasse ou en train de discuter) qui observeront le message transmis par le sac. Inversement, lorsque l'usager attend son bus ou discute avec quelqu'un, les personnes qui passeront à côté de lui seront atteintes par la publicité qu'il porte sur lui.

Les bibliothèques ne proposent généralement leurs sacs que dans un seul format. Il faudra qu'ils soient assez spacieux pour pouvoir y insérer également les ouvrages les plus amples. Mais lorsque l'on y met qu'un livre de poche, il ne devra pas non plus

---

[15] Miribel, Marielle de. Concevoir des documents de communication à l'intention du public, 2001. p.40 Citation de Philippe Santini, L'affiche est un média fort parce qu'il est synthétique, in *Médias pouvoirs, hors-série, 4e trimestre 1996, p.21*

paraître démesurément grand. Il faut rester attentif au fait que lorsque le sac est très rempli et bombé ou lorsqu'il est trop peu rempli et qu'il se froisse le message qui y est imprimé peut se retrouver altéré.

« Seules les mentions circonscrites dans la partie centrale du sac, soit un tiers de la surface, conservent une chance d'être lisibles » (Miribel, 2011:41) : le tiers supérieur est caché et plié par la main qui tient le sac, alors que le tiers inférieur se transforme en fond de sac lorsque ce dernier est trop plein.

Un bon sac doit attirer le regard tout en restant bien lisible. Pour remplir son objectif, il doit proposer de bons contrastes de couleurs et de formes, en utilisant des couleurs vives et des formes tranchées qui puissent être aperçues de loin. Pour simplifier la chose, beaucoup de bibliothèques choisissent d'apposer leur logo sur le sac.

3.2.8.1 Recommandations

- Être fonctionnel. Les sacs doivent remplir leur tâche première et essentielle qui est de transporter des livres. Seulement, il existe des livres de toutes tailles et toutes épaisseurs.
- Ne pas le choisir trop grand, pour que les lecteurs ne le surchargent pas, le rendant ainsi trop lourd à porter. Si certains usagers de la bibliothèque sont des enfants, il faut prendre en compte leur taille, pour que le sac ne traîne pas par terre lorsqu'ils le portent.
- Favoriser une matière imperméable, afin que le sac protège les livres de la pluie et des éclaboussures.
- Être lisible. Le sac est un art de la rue, tout comme l'affiche et doit être réalisé en tant que tel.
- Rester visible. Le message ou l'image de la bibliothèque présents sur le sac doivent être lisibles en toute circonstance.

3.2.9 Journal de la bibliothèque

Les journaux permettent aux usagers de se tenir informés des actualités de leur bibliothèque. Ils sont plus utiles et pertinents dans les grandes bibliothèques où il y a beaucoup de mouvement et de changements que les usagers ne peuvent saisir.

3.2.9.1 Recommandations

- Être ponctuel dans sa parution. Une fois la fréquence de parution définie, il est important de la respecter et de ne pas sauter une période (sauf si on l'a annoncé à l'avance, par exemple pour Noël ou les vacances d'été

3.2.10 Annonce des nouvelles acquisitions

Faire paraître régulièrement une liste des dernières acquisitions est une bonne manière de rappeler l'existence de la bibliothèque de manière ponctuelle ainsi que de montrer que cette dernière vit, et qu'il y a toujours de nouvelles choses à y découvrir.

3.2.10.1 Recommandations

- Publier la liste des nouvelles acquisitions dans un journal local, sur le site internet ou dans le journal de la bibliothèque, sur une feuille volante, etc.

3.2.11 Guide du réseau

Le guide du réseau présente les établissements faisant partie d'un même réseau et, par la même occasion, fait office de guide de présentation du réseau. Il est généreusement distribué à l'extérieur des bibliothèques, pour que les usagers potentiels puissent se renseigner et voir s'ils trouvent une bibliothèque suffisamment proche de chez eux.

Pour les lecteurs qui utilisent déjà les services de l'une des bibliothèques, par contre, il sert à leur faire connaître d'autres institutions, qui proposent d'autres documents, peut-être plus spécialisés, des services différents, des horaires d'ouverture qui leur conviennent mieux, qui offrent plus de places en salle de lecture, etc.

Figure 8

Fonction des documents destinés aux usagers des bibliothèques

Fonctions des documents destinés aux usagers des bibliothèques

Document	Utilisation
Brochure de présentation	Outil de découverte pour un large public Document diffusé à l'extérieur de la bibliothèque
Guide du lecteur	Mode d'emploi pour les usagers Document intérieur à la bibliothèque
Guide du réseau 1	Outil de découverte pour les non-usagers (1er niveau) Document diffusé à l'extérieur de la bibliothèque
Guide du réseau 2	Outil d'approfondissement pour des inscrits (2e niveau) Document intérieur à la bibliothèque

Source : Miribel, Le guide du lecteur ou la confusion des genres, p. 65

4. Propositions pour la BiCJ

Suite à la visite de quelques villes (Bâle, Berne, Delémont, Dublin, Genève, Lausanne, Liestal, Porrentruy, St-Maurice,…), j'ai réfléchi aux différentes manières d'améliorer la visibilité de la BiCJ, en tenant compte de ses spécificités (citées plus haut). Ce chapitre présente mes propositions, sous forme de tableau, qui peuvent être réalisées telles quelles, ou modifiées et affinées en fonction des souhaits.

Le but du travail était d'émettre le plus d'idées possible à ce sujet, tout en sachant que la plupart d'entre elles ne sera pas réalisée. C'est donc volontairement que l'aspect pécuniaire n'a pas été traité.

4.1 Physiques

NB : En utilisant le terme « devant » l'Hôtel des Halles, il a semblé, durant la réunion du 24 mai 2012, que la majeure partie des personnes visualise la rue Pierre-Péquignat. Toutefois, le bâtiment possède deux entrées et, bien que l'une soit plus discrète que l'autre, il faut prendre en compte cette bivalence.

Lorsqu'une proposition parle de « devant » le bâtiment, il faut comprendre que ce peut être aussi bien la rue des Malvoisins que la rue Pierre-Péquignat.

Proposition N° 1

Panneaux indicateurs

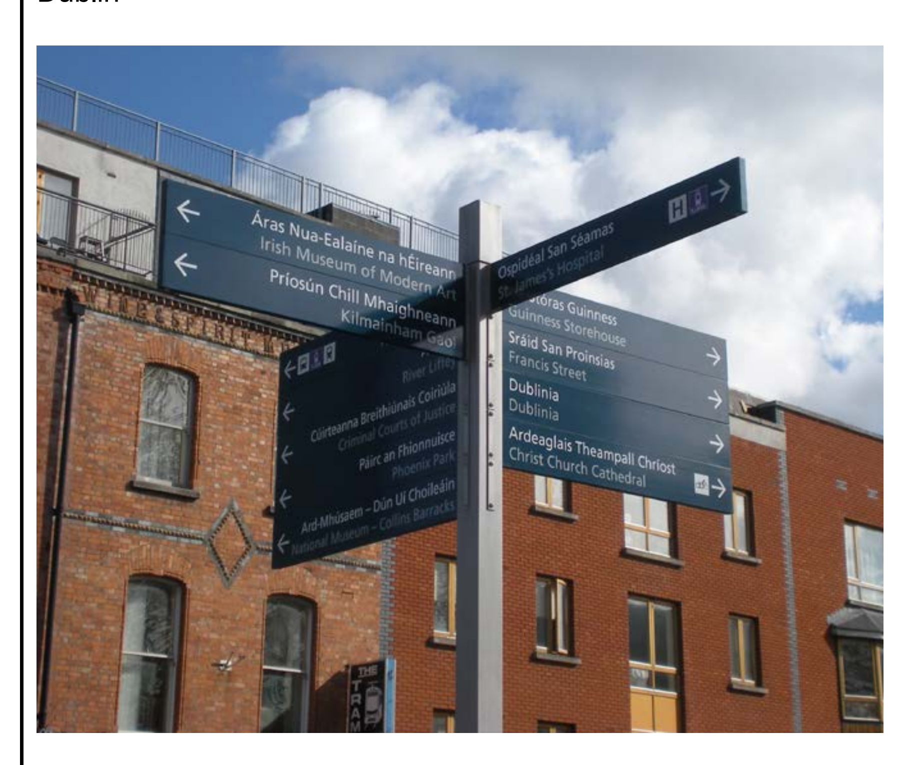
Type de signalisation	Dans la ville
Description	Mettre des panneaux indiquant la vieille ville et ses attraits. Depuis la gare et les parkings (Tilleuls, Colombière, …) pour les piétons ainsi que sur les routes pour les automobilistes.
Avantages	En plus d'aider les gens qui cherchent une institution précise, les panneaux seront visibles par tous et pourront faire connaître (ou rappeler l'existence) aux autochtones des attractions qu'ils ne connaissaient pas.
Inconvénients/ difficultés de réalisation	Occupe de l'espace physique. Trouver les emplacements où les mettre.
Acteurs/ intervenants	Municipalité de Porrentruy
Réalisation	Création et impression des panneaux. Définition des endroits où l'on veut les poser. Mise en place dans la ville.

Exemples

Berne



Dublin



Proposition N° 2

Indications sur le sol

Type de signalisation	Dans la ville
Description	Peindre ou coller des indications par terre sur le trottoir (des pas ou des flèches par exemple) pour mener les piétons jusqu'à la vieille ville et à ses différentes attractions.
Avantages	N'occupe pas d'espace. Ne crée une pollution visuelle que si l'on regarde le sol
Inconvénients	Risque de s'effacer et de disparaître avec le temps
Acteurs/ intervenants	Municipalité de Porrentruy
Réalisation	Choisir la forme et le design Peinture ou autocollants durables.
Exemples	Genève

Proposition N° 3

Vitrines dans la ville

Type de signalisation	Dans la ville
Description	Trouver des commerçants qui accepteraient de céder une vitrine et l'aménager pour y faire de la promotion pour la BiCJ.
Avantages	Fait parler de la BiCJ un peu partout et non seulement à l'endroit où elle se trouve.
Inconvénients / Difficultés de réalisation	Trouver des partenaires.
Acteurs/ intervenants	Différents partenaires BiCJ
Réalisation	Aménager la vitrine avec des livres et des affiches.
Astuce	Demander à la Banque cantonale du Jura, dont les initiales sont presque identiques : BCJ
Exemples	Saint-Maurice

Proposition N°4

Intervention sur du mobilier urbain

Type de signalisation	Dans la ville
Description	Profiter des bancs, lampadaires, poubelles, barrières, pour y inscrire des citations accompagnées de l'adresse de la BiCJ.
Avantages	Signale l'existence de la BiCJ un peu partout et non seulement là où elle se trouve.
Inconvénients	D'autres institutions pourraient vouloir faire la même chose (il n'y aurait pas suffisamment de place et l'information serait alors noyée).
Acteurs/ intervenants	Municipalité de Porrentruy
Réalisation	Choisir les citations. Faire imprimer des autocollants et les poser ou créer des pochoirs et peindre.

Proposition N°5

Décorations de Noël

Type de signalisation	Dans la ville
Description	Puisqu'il y a de toutes façons des décorations à Noël, prévoir de mettre au nom de la BiCJ celles qui se trouvent devant l'Hôtel des Halles. (p. ex. « La Bibliothèque cantonale vous souhaite de bonnes fêtes »)
Avantages	Se trouve juste devant la bibliothèque sans porter préjudice au bâtiment.
Inconvénients	Le message est noyé au milieu de tous les autres. N'est visible que quelques semaines par année.
Acteurs/ intervenants	Municipalité de Porrentruy
Réalisation	Avec les autres décorations de Noël

Proposition N°6

Projections lumineuses sur la façade

Type de signalisation	Sur le bâtiment
Description	Utiliser un projecteur pour afficher un texte sur la façade de l'Hôtel des Halles.
Avantages	S'applique directement sur le bâtiment sans y toucher vraiment. S'allume et s'éteint, donc se met et s'enlève, en quelques secondes.
Inconvénients /difficultés de réalisation	Non écologique. Le voisinage peut se plaindre de dérangements. Difficulté à trouver l'endroit où mettre le projecteur
Acteurs/ intervenants	CST, BiCJ Voisins d'en face
Réalisation	Achat et pose d'un projecteur efficace. Trouver le point de projection idéal (et avoir l'accord d'y mettre le projecteur)

Exemples	Jour  Nuit 

Proposition N° 7

Drapeau perpendiculaire au bâtiment

Type de signalisation	Sur le bâtiment
Description	A l'angle du bâtiment, tendre un drapeau perpendiculaire qui annoncerait les services présents dans l'Hôtel des Halles.
Avantages	Se trouve à l'extrémité du bâtiment, n'en cache donc pas la façade.
Inconvénients	Certains drapeaux en tissus peuvent déteindre sur la façade. Préférer des drapeaux plastifiés, comme à la Chester Beatty Library
Acteurs/ intervenants	*BiCJ, Service des constructions du canton*
Réalisation	Création des drapeaux. Mise en place.

Exemples (approximatifs)	BCU Lausanne 

	Chester Beatty Library 

Proposition N° 8

Chevalets

Type de signalisation	Devant le bâtiment
Description	Créer des chevalets avec des affiches présentant la BiCJ et les événements qu'elle propose. Les disposer ensuite dans la cour intérieure et sur les trottoirs de chaque côté du bâtiment.
Avantages	Se met et s'enlève rapidement. Se renouvelle facilement.
Inconvénients/Difficultés de réalisation	Obligation de les sortir tous les jours. Risque d'oublier de les rentrer le soir. Peuvent s'envoler les jours de fort vent ou se détériorer avec la pluie, la neige, le soleil.
Acteurs/ intervenants	BiCJ
Réalisation	Achat de chevalets. Création d'affiches.

Proposition N° 9

Banderoles

Type de signalisation	Sur le bâtiment
Description	Sous les arcades, tendre des banderoles de bienvenue qui suivent leur courbe.
Avantages	Si l'on fait suivre la courbe des arcades, cela ne provoque pas de rupture visuelle et s'intègre au bâtiment.
Inconvénients	S'intègre au bâtiment, on peut donc considérer que cela le dénature.
Acteurs/ intervenants	CST
Réalisation	Choix du message. Impression et mise en place des banderoles.
Astuce	Réaliser à choix les banderoles, le drapeau perpendiculaire en bout de bâtiment ou le panneau entre l'Hôtel des Halles et l'Innovation. Les trois propositions appliquées simultanément seraient redondantes et excessives.

Proposition N° 10

Pixelisation du sol

Type de signalisation	Sur le bâtiment
Description	La cour intérieure de l'Hôtel des Halles est pavée. Utiliser les pavés comme autant de pixels afin de dessiner ou écrire message sur le sol.
Avantages	Est original. Incite les passants à pénétrer dans la cour intérieure et donc à se rapprocher de l'entrée.
Inconvénients	La cour intérieure fait partie du bâtiment, il faudrait s'assurer que l'intervention ne dénature pas l'Hôtel des Halles.
Acteurs/ intervenants	CST OCC
Réalisation	Choisir le message ou l'image. Définir la surface utilisée. Peindre ou coller des autocollants sur les pavés.

Proposition N° 11

Interphone

Type de signalisation	Sonore Sur le bâtiment
Description 1	A défaut d'afficher les horaires d'ouverture en bas à côté l'extérieur, proposer un interphone avec soit un message pré-enregistré, soit quelqu'un qui répond à la réception pour renseigner les usagers.
Description 2	Placer un interphone sur le mur extérieur, destiné à tous les curieux qui passent sur le trottoir. Y enregistrer un message qui se déclenchera soit automatiquement avec un détecteur de mouvements, soit un bouton sur lequel on peut appuyer pour entendre le message. (Pourrait par exemple raconter l'histoire de l'Hôtel des Halles et terminer sur sa fonction actuelle en listant et décrivant ses différents occupants).
Avantages	La description 1 peut être réalisée pour tous les services de l'Hôtel des Halles. Est petit et discret. Peut être ajouté à une plaquette déjà existante.
Acteurs/ intervenants	Électriciens. BiCJ
Réalisation	Faire installer un interphone. Enregistrer un message.

Proposition N° 12

Ajouter un drapeau

Type de signalisation	Sur le bâtiment
Description	Sur la façade sont accrochés un drapeau jurassien, un drapeau suisse et un drapeau du district de Porrentruy. Profiter de leur présence pour y ajouter un drapeau annonçant la BiCJ (avec par exemple son logo)
Avantages	Trois drapeaux s'y trouvant déjà, il n'est donc pas choquant de voir des drapeaux sur le monument. Il devrait être aisé d'en ajouter un quatrième. L'installation n'est pas définitive, on peut l'enlever (et le remettre) facilement.
Inconvénients	Plusieurs institutions occupent le bâtiment, d'autres services pourraient également vouloir un drapeau, et il n'y a pas forcément de la place pour tous.
Acteurs/ intervenants	BiCJ CST
Réalisation	Ajouter un porte-drapeau. Faire imprimer le nouveau drapeau. L'accrocher.
Astuce	Peut être appliqué en alternance avec un totem devant le bâtiment (proposition numéro14). Lorsque l'on doit enlever le totem à l'occasion de diverses foires et manifestations, ce dernier est remplacé par le 4e drapeau (que l'on peut enlever dès la remise du totem).

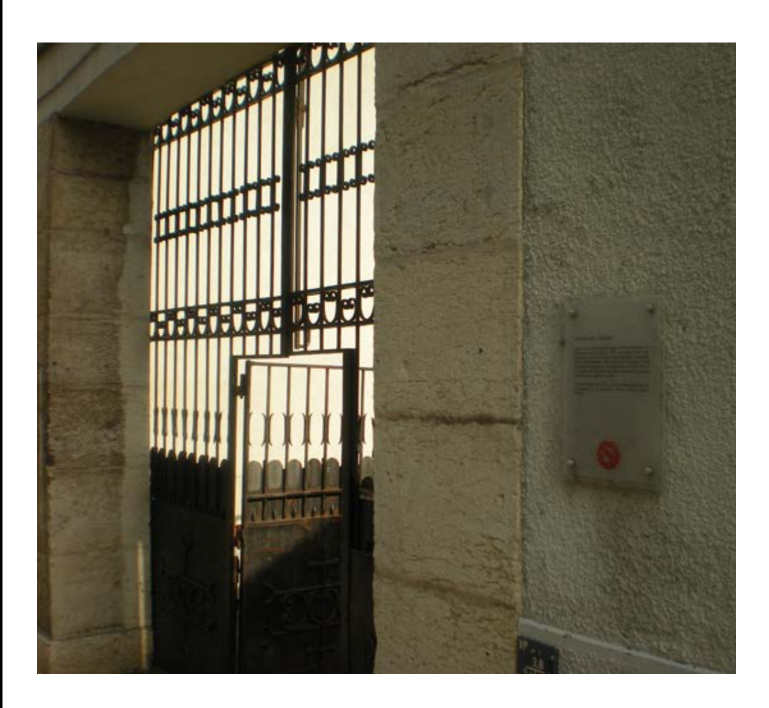
Proposition N° 13

Plaquette de présentation

Type de signalisation	Sur le bâtiment
Description	Une plaquette translucide de présentation du bâtiment se trouve à l'intérieur de la cour. La déplacer ou la tripler à l'extérieur, de chaque côté de l'édifice.
Avantages	Sera vue par plus de passants et rendra le monument et ses services plus visibles. La transparence rend la plaque très discrète.
Acteurs/ intervenants	CST
Réalisation	Réimpression et apposition des plaquettes.
Exemples	Bibliothèque municipale



Couvent des Ursulines



Proposition N° 14

Totem

Type de signalisation	Devant le bâtiment
Description	Dresser un Totem sur le trottoir devant le bâtiment.
Avantages	Est situé devant le bâtiment, et non dessus.
Inconvénients	Risque de devoir être enlevé lors des foires et manifestations, justement les jours où beaucoup de monde pourrait le voir.
Acteurs/ intervenants	CST OCC BiCJ
Réalisation	Création du totem. Création d'une plateforme sur le sol pour l'y faire tenir. Pose du totem.
Astuce	Peut être appliqué en alternance avec l'ajout d'un drapeau sur le bâtiment (proposition numéro12). Lorsque l'on doit enlever le totem à l'occasion de diverses foires et manifestations, ce dernier est remplacé par le 4e drapeau (que l'on peut enlever dès la remise du totem).

Exemples	Lycée cantonal 

Proposition N° 15

Écritures sur les fenêtres

Type de signalisation	Sur le bâtiment
Description	Utiliser les vitres de la salle de lecture comme support et y écrire « bibliothèque » ou « bibliothèque cantonale »
Avantages	Ne touche pas au bâtiment en soi, mais uniquement aux fenêtres. Situe exactement la BiCJ : elle est dans cet édifice, à cet étage.
Acteurs/ intervenants	BiCJ OCC
Réalisation	Impression et apposition d'autocollants
Essai	

Proposition N° 16

Occupation de l'espace entre l'Hôtel des Halles et l'Inno

Type de signalisation	Sur le bâtiment
Description	Profiter de l'espace vide entre l'Hôtel des Halles et l'Inno pour y mettre un panneau ou un drapeau annonçant les services qui se logent dans l'Hôtel des Halles.
Avantages	Laisse le bâtiment intact car le panneau se trouverait juste à côté.
Inconvénients /Difficultés de réalisation	Prend de la lumière pour les fenêtres Sud de l'Hôtel des Halles qui donnent sur cet espace vide. L'inno peut s'opposer à l'idée.
Acteurs/ intervenants	CST BiCJ
Réalisation	Création, impression et apposition du panneau/drapeau

Proposition N° 17

Transparence au rez-de-chaussée

Type de signalisation	Sur le bâtiment
Description 1	Laisser la porte d'entrée vitrée et y mettre des journaux, une machine à café, des sièges. De manière à ce qu'on les voie de l'extérieur.
Description 2	Déménager la réception au rez-de-chaussée.
Avantages	Les gens doivent avoir un aperçu de ce qu'il y a à l'intérieur pour avoir envie d'entrer, ce serait ainsi chose faite. Laisse entrevoir si c'est ouvert ou fermé.
Inconvénients/Difficultés de réalisation	Manque de place pour être réalisé.
Acteurs/ intervenants	République et canton du Jura CST OCC BiCJ
Réalisation	Évacuation des locaux Déménagement de matériel

Proposition N° 18

Concours artistique

Type de signalisation	Tous
Description	Mettre sur pied un concours pour que des artistes fassent part de leur idée de signalisation pour la BiCJ. La meilleure sera retenue et réalisée.
Avantages	Permet de recevoir beaucoup de nouvelles idées. En tant qu'œuvre d'art, plus de choses peuvent être acceptées car elles peuvent faire office de « pour-cent culturel »
Acteurs/ intervenants	Autorités cantonales (OCC, DAC, CST) (Evt. Autorités communales) Artistes BiCJ
Réalisation	Définition et mise en route du concours. Dépend de l'œuvre gagnante.
Exemples	Kantonsbibliothek Liestal

4.2 Virtuelles

Proposition N° 19

QR Code

Type de signalisation	Virtuelle
Description	Les QR Codes sont des sortes de codes-barres à deux dimensions. En les prenant en photo avec un *smartphone*, ils renvoient à une information/page web prédéfinie. L'idée est de créé un QR Code pour la BiCJ, qui serait ensuite applicable n'importe où.
Avantages	Une fois le QR Code réalisé il peut être apposé partout où l'on veut et il renvoie à une information que l'on a choisie au préalable.
Inconvénients /difficultés de réalisation	Difficulté d'obtenir l'autorisation de les mettre à certains endroits où l'on voudrait. Risque qu'avec la prolifération rapide des QR Code (on en voit de plus en plus) les gens n'y fassent plus vraiment attention.
Acteurs, intervenants	Informaticiens BiCJ
Réalisation	Faire réaliser le Code. L'imprimer sur des autocollants. Les coller partout où ils peuvent être utiles. L'imprimer sur tous les documents produits par la bibliothèque.

Exemples	 Source de l'image : http://www.ettend.com/blog/wp-content/uploads/2011/01/qr_code_example.jpg

Proposition N° 20

Wifi

Type de signalisation	Virtuelle
Description	Quand les possesseurs d'un smartphone passent à proximité de l'Hôtel des Halles, trouver un système qui leur annonce une offre de Wifi gratuit par la BiCJ.
Avantages	48 % des Suisses possèdent un smartphone[1], c'est donc autant de personnes qui, en passant devant, connaîtront la BiCJ et son emplacement. Il y a de grande chance que ce service (WiFi) soit très utilisé. Puisqu'il n'est pas pratique de s'arrêter sur le trottoir (Cf inconvénients) ceci peut inciter les gens à entrer dans la bibliothèque.
Inconvénients/ difficultés de réalisation	Demande une borne Wifi puissante, mais pas trop (pour que la connexion soit possible depuis l'extérieur, mais pas non plus trop éloignée de la BiCJ). Les trottoirs de chaque côté de l'Hôtel des Halles sont de lieux de passage, il n'est pas pratique ni confortable de s'y arrêter longtemps pour consulter internet. (Cf avantages)
Acteurs/ intervenants	Informaticiens

1 Source : Séverin, Tania. 2,9 % de Suisses possèdent un smartphone. 2012

Proposition N° 21

Réseaux sociaux

Type de signalisation	Virtuelle
Description	Création d'une page Facebook ou d'un compte sur un autre réseau social que la BiCJ puisse gérer elle-même.
Avantages	Interaction avec les usagers. Contrôle et rapidité des informations mises en ligne. Rappel régulier de l'existence de la BiCJ aux internautes.
Inconvénients/ Difficultés de réalisation	Est chronophage. Peut être difficile de maîtriser le flux d'informations.
Acteurs/ intervenants	BiCJ
Réalisation	Création d'un compte (Facebook ou autre réseau)
Exemples	www.facebook.com/schweizerische.nationalbibliothek www.facebook.com/bibliothèquenationale.suisse http://twitter.com/chnatbib (allemand) http://twitter.com/bibnatch (français) www.delicious.com/NB_BN www.youtube.com/swissnationallibrary

4.3 Documentation

Le sujet principal du travail est la visibilité de la BiCJ, c'est pourquoi j'ai choisi de faire une proposition de plaquette de présentation. C'est, selon les explications données plus haut, un outil qui a pour but de faire connaître la bibliothèque aux non-usagers et elle est distribuée partout, sauf à la bibliothèque. J'ai donc estimé que c'était le document le plus en lien avec le travail pour en faire une proposition.

Proposition N° 22

Plaquette de présentation

Type de documentation	Plaquette de présentation de la bibliothèque
Description	Créer une plaquette de présentation sous forme de puzzle en carton épais. Choisir d'y mettre entre 1 et 3 pièces, plutôt grandes. On peut ensuite écrire des informations de chaque côté des pièces et au fond du cadre. Penser à mettre les informations les plus importantes au fond du cadre, car les pièces peuvent être perdues.
Intervenants	BiCJ, Graphiste, Imprimeur

Conclusion

Les discussions que j'ai eues avec différents professionnels au cours ce travail[16] ont relevé que, en Suisse, le problème de la visibilité des bibliothèques est récurrent. Trop souvent, elles sont mal, voire pas du tout indiquées. Dans certains cas, les habitants passent devant tous les jours sans savoir qu'il s'agit de bibliothèques. Il est extrêmement difficile d'obtenir les autorisations de poser des panneaux dans les localités et beaucoup de responsables de bibliothèque se lassent avant d'avoir obtenu ce qu'ils désiraient.

Pourtant, le manifeste sur les bibliothèques publiques de l'UNESCO définit que :

> *« La bibliothèque publique est, par excellence, le centre d'information local, où l'utilisateur peut trouver facilement toutes sortes de connaissances et d'informations. Les services qu'elle assure sont également accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale.»*

Cependant, une bibliothèque dont on ignore l'emplacement, voire même l'existence, nous est-elle vraiment accessible ?

L'article 2 des directives de la République et Canton du Jura concernant les bibliothèques publiques, précise que :

> *« Une bibliothèque doit être implantée ou construite au centre d'une localité ou à proximité immédiate de lieux de forte affluence. »*

Très certainement dans le but d'en faciliter l'accès –les usagers potentiels passent de toute façon dans les parages- et d'attiser la curiosité des passants qui ne la connaîtraient pas encore et peuvent donc profiter d'y entrer.

Dans le cas de la BiCJ, le second objectif n'est pas atteint. Bien que située à un emplacement stratégique, le manque d'indications sur le bâtiment empêche aux badauds de connaître l'utilité de l'édifice devant lequel ils passent.

Avec l'aide du texte qui précède, je souhaite vivement que ceci puisse être amélioré.

[16] Certaines discussions étaient informelles, mais ont eu lieu pendant la période dédiée au travail de bachelor. Puisque j'étais très impliquée dans mon sujet, l'argument a été abordé et les informations ainsi récoltées m'ont aidé à me forger une opinion, sans être pour autant citées dans le présent document.

5. Bibliographie

Signalisation physique

BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DE LA VENDEE et CAUE DE LA VENDEE. Le bâtiment : identification et signalétique, in : *Bibliothèques mode d'emploi*, 2011, p.32

COLLECTIF. Hôtel des Halles Porrentruy : restauration, transformation .In : *Publication du Service des constructions et des domaines de la République et Canton du Jura* (n°4, octobre 1998). Delémont : République et Canton du Jura, 1998.

MAURY, Yolande. La signalisation au CDI, in : *Revue inter CDI*, 1998, n° 152 [en ligne] http://www.intercdi-cedis.org/spip/intercdiarticle.php3?id_article=700 (consulté le 7 juin 2012)

MIRIBEL, Marielle de. La signalétique en bibliothèque, in : *Bulletin des bibliothèques des France*, 1998, t. 43, n° 4, pp. 85-95

MUNICIPALITE DE PORRENTRUY. Art. 40. In : *Règlement communal de construction.* Porrentruy : Municipalité de Porrentruy, 1986. p. 25

PIQUET, Michel. *Court traité de signalétique : à l'usage des bibliothèques publiques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2003. (Coll. Bibliothèques)

Signalisation virtuelle

AMIOT, Maxime. Les QR codes rendent les objets communicants. *Les Echos*, 2012, n° 21092, p.17

BERGE, Frédéric. Quatre scénarios d'utilisation du QR Code en entreprise. *01net*. 2012

CHAIMBAULT, Thomas. Facebook en bibliothèque. In : *Slideshares* [en ligne] http://www.slideshare.net/Faerim/facebook-en-bibliothque (consulté le 22 juin 2012)

EISENBERG, Mike. The parallel information universe. In : *Library Journal*, 1.5.2008 [en ligne] http://www.libraryjournal.com/article/CA6551184.html (consulté le 25 juin 2012)

E-MARKETING.FR. Identité visuelle. In : *e-marketing.fr, le site des professionnels du marketing*. [en ligne] http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire-Marketing/Identite-visuelle-5696.htm (consulté le 20 juin 2012)

FACEBOOK.COM. En quoi les pages diffèrent-elles des groupes ? Que vaut-il mieux créer ? [en ligne] https://www.facebook.com/help/?faq=155275634539412#En-quoi-les-Pages-diff%C3%A8rent-elles-des-groupes%C2%A0?-Que-vaut-il-mieux-cr%C3%A9er%C2%A0 (consulté le 5 juillet 2012)

MAROIS, Alain. Présence des bibliothèques sur Facebook. In : *Slideshares* [en ligne] http://www.slideshare.net/amarois/prsence-des-bibliothques-sur-facebook (consulté le 22 juin 2012)

MIRIBEL, Marielle de. L'image des bibliothèques publiques à travers les logos. In : *Argus*, vol. 28, n°2, automne 1999, pp. 11-21

REAL DEL SARTE, Louis-Serge. *Les réseaux sociaux sur internet*. [France] : Alphée Jean-Paul Bertrand, 2010. 431 p.

RISSOAN, Romain. *Les réseaux sociaux : Facebook, Twitter, LikedIn, Viadeo, Google+ : Comprendre et maîtriser ces nouveaux outils de communication.* St - Herblain : ENI, 2011. (Coll. Objectif Web)

Documentation d'usage

MIRIBEL, Marielle de (dir.). *Concevoir des documents de communication à l'intention du public.* Villeurbane : ENSSIB, 2001. 287 p. (Coll. Boîte à outils, 12)

MIRIBEL, Marielle de, Le guide du lecteur ou la confusion des genres. In : *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n° 6, p. 64-66 [en ligne] http://bbf.enssib.fr (consulté le 8 juin 2012)

Propositions

SEVERIN, Tania. 2,9 % des Suisses possèdent un smartphone. In : ICT Journal [en ligne]. 2012. http://www.ictjournal.ch/fr-CH/News/2012/03/20/29-millions-de-Suisses-possedent-un-smartphone.aspx (consulté le 12 juillet 2012)

Conclusion

ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'EDUCATION, LA SCIENCE ET LA CULTURE (UNESCO). Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique: 1994 [en ligne]. [S.l.]: UNESCO, 1994. 3 p. http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122Fo.pdf (consulté le 5 juillet 2012)

République et Canton du Jura: Directives concernant les bibliothèques publiques du 27 octobre 1987. Recueil systématique du droit jurassien, 441.221.1

Annexe 1
Mails aux bibliothèques cantonales

Bonjour,

Je réalise actuellement mon travail de bachelor en information documentaire à la Haute Ecole de Gestion de Genève.
Ce dernier porte sur la visibilité de la Bibliothèque cantonale jurassienne, que je devrai améliorer.

Je me permets donc de faire appel à vous pour savoir si et comment votre bibliothèque est indiquée :
- Sur le bâtiment-même
- Au sein de la ville
- Dans les médias
- Sur internet
- Dans les réseaux sociaux

Si vous êtes ouverts et disposés à me partager des informations, retours d'expérience, exemples, plans marketing, ou autres, c'est avec grand plaisir que je les recevrai ou que je vous rencontrerai.

Je vous remercie pour l'attention que vous aurez portée à ce courriel et, dans l'espoir de recevoir une réponse de votre part, je vous prie d'agréer mes meilleures salutations.

Clélie Riat

Salve,

Studio Informazione e Documentazione alla Haute Ecole de Gestion di Ginevra e sto svolgendo la mia tesi di bachelor. Il mio argomento è la visibilità della biblioteca cantonale giurassiana, che devo migliorare.

Perciò, sarei curiosa di sapere se e come la vostra biblioteca è segnalata :

- nella città
- sul edificio
- nei media
- su internet
- nelle rete sociali

Se siete disposti a condividere informazioni, esperienze vissute, piano marketing, esempi o qualsiasi altra documentazione utile, la riceverò con grande piacere.

Nell'atesa di una vostra risposta, ringrazio e porgo i migliori saluti.

Clélie Riat

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich studiere im 6. Semester Information und Dokumentation an der Fachhochschule Westschweiz Genf. Für meine Bachelorarbeit muss ich die Sichtbarkeit der Kantonalbibliothek Jura verbessern.

Dafür möchte ich gern wissen wenn und wie ist Ihre Bibliothek gewiesen :

- Auf das Gebäude
- In der Stadt
- In den Massenmedien
- In den Sozialnetzen

Ob Sie mit mir Erfahrungen, Beispiele, Marketingspläne, oder andere Informationen teilen wollen, werde ich sehr froh sein.

Ich bedanke Ihnen im Voraus.

Mit Freundlichen Grüsse.

Clélie Riat

Annexe 2
Tableau utilisé lors de l'enquête

Catégorie d'âge de la personne	Sait où est la BiCJ ?		Confond avec	
	OUI	**NON**	**BM**	**Hôtel de Gléresse**
<20				
20-30				
30-65				
>65				

Annexe 3
Plan de Porrentruy



Source : Google Maps

Annexe 4
Chartes pour compte Facebook

CHARTE EXTERNE

1. L'objectif
2. Le public cible
3. Qui est responsable de la page
4. Les règles de fonctionnement de la page
5. Ce qu'on autorise ou pas
    a. Les injures, et autres
    b. La thématique non respectée
    c. Le langage SMS par exemple (ou non ?)
    d. Le type de publications sur le mur
6. Si on supprime qqun, pourquoi et au bout de combien de fois ?
7. Confidentialité (ce qu'on fera des données ou non)
8. La responsabilité du contenu

CHARTE INTERNE

9. Objectifs
10. Qu'est-ce qu'on publie et ce qu'on ne publie pas
11. Qui s'en occupe et qui est le responsable – fonctionnement interne
12. Le ton – vousoiement ou tutoiement… ton formel ou ton plus détendu…
13. Citation des références
14. Le temps qu'on y consacre et quand
15. Ce à quoi on répond ou pas – et comment (réponses publiques, privées) – réponse détaillée, lien sur le site ? En quelle langue ?

Source : Cours sur Facebook et les bibliothèques donné par Ariane Rezzonico et Karine Pasquier

Annexe 5
Une page FB pour sa bibliothèque : Convaincre sa hiérarchie

- Montrer les faits – statistiques – chiffres éloquents
  - Enquête auprès de vos usagers (qu'est-ce qu'ils utilisent… ce qu'ils attendraient d'un réseau pour votre bibliothèque…)
  - Chiffres sur la tranche d'âge qui vous intéresse

- Montrer les fonctionnalités – avantages
  - Réseautage – utilisateurs potentiels
  - Promotion de l'institution

- Faire peur : on peut se faire pirater son nom !! Mieux vaut être présent avant que d'autres nous en fassent une à notre insu !

- Montrer des exemples de ce que font les autres (et ne pas choisir des exemples trop éloignés géographiquement et avec les missions)
  - Montrer des exemples parlants – qui fonctionnent niveau interactivité

- Le coût : valorisation gratuite des ressources

- Formation des usagers : information sur les ressources – connaissance du catalogue, etc.

- Faire une recherche sur sa bibliothèque sur Google et regarder si on parle de vous, comment… et en tirer des arguments pour se promouvoir via un réseau social

- Montrer que vous avez une charte
  - Vous avez pensé à ce qu'il se produirait et ce que vous ferez en cas de problème
  - Montrer que vous avez pensé à toutes les éventualités
  - Une interne (pour le personnel) et une externe (pour le public)
  - Faire un cahier des charges (temps de travail, organisation interne, qui s'en occupera…)

- Montrer que vous allez former vos équipes à l'utilisation de FB (en interne) – que l'identité soit claire pour les collaborateurs

Source : Cours sur Facebook et les bibliothèques donné par Ariane Rezzonico et Karine Pasquier